



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПОСЕЛЕНИЯ МАРУШКИНСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25 03 2014 № 69

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, адресованных в Администрацию поселения Марушкинское в городе Москве»

В целях совершенствования организации работы, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Уставом поселения Марушкинское,

постановляю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан, адресованных в Администрацию поселения Марушкинское в городе Москве " (приложение 1).
2. Опубликовать Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан, адресованных в Администрацию поселения Марушкинское в городе Москве " в Информационном бюллетене Администрации поселения Марушкинское в городе Москве и разместить на официальном сайте администрации марушкино-мо.рф.
3. Считать утратившим силу Постановление № 15 от 27.02.2013 года.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации В.М. Овчинникова.

Глава администрации
поселения Марушкинское



А.Б. Стиславский

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан, адресованных в Администрацию
поселения Марушкинское в г. Москве»

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения Марушкинское осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Уставом поселения Марушкинское, настоящим Регламентом.

1.2. Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, адресованных в Администрацию поселения Марушкинское в г. Москве (далее - Административный регламент), определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений граждан и исполнения поручений должностных лиц исполнительной власти города Москвы по разрешению вопросов, поставленных в обращениях.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные по месту жительства в муниципальных жилых помещениях, расположенных на территории поселения Марушкинское (далее - заявитель). От имени заявителя может выступать другое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

1.4. Требования Административного регламента обязательны для всех должностных лиц, муниципальных служащих и других сотрудников, обеспечивающих деятельность Администрации поселения Марушкинское в г. Москве, а также при работе с поручениями руководителей префектуры и вышестоящих организаций всех уровней, данными по обращениям граждан.

Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес должностных лиц Администрации поселения Марушкинское в г. Москве, осуществляют муниципальные служащие.

В соответствии с Федеральным законом под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме обращения, заявления, жалобы, в том числе коллективные обращения.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Используются следующие основные термины, установленные законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан:

- **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги, приемных днях и часах, адресах приема заявлений, перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и способе их получения может быть получена гражданином:

1.5.1. в администрации поселения Марушкинское по адресу: г. Москва, дер. Марушкино, ул. Липовая аллея, д. 5, телефон: 8-495-84-58-531.

График работы:

Понедельник – четверг - с 8.00 до 17.00;

Пятница - с 8.00 до 15.45;

Обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45;

График предоставления информации:

Вторник - среда - четверг с 8.00 до 17.00;

Обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

1.5.2 на информационном стенде администрации поселения Марушкинское по адресу: г. Москва, дер. Марушкино, ул. Липовая аллея, д. 5 (1 этаж), на котором размещается следующая информация:

- местоположение, график (режим) работы, номера телефонов соответствующих служб администрации поселения Марушкинское, адреса Интернет-сайта и электронной почты, в которых заявители могут получить консультации по предоставлению услуги;

1.5.3. на официальном сайте в сети Интернет по адресу: www.марушкино-мо.рф;

1.5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности самостоятельно ответить на поставленный вопрос специалист, принявший телефонный звонок, должен

переадресовать (перевести) указанный звонок другому специалисту или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию:

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами, оказывающими муниципальную услугу, бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Рассмотрение обращений граждан, адресованных в Администрацию поселения Марушкинское в г. Москве".

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией поселения Марушкинское.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения являются разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.3.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Сроки исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан подразделяются на типовые (установленные Федеральным законом от 02.05.06. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации") и индивидуальные (установленные должностными лицами исполнительной власти города Москвы в резолюциях к конкретным обращениям граждан с учетом указанного закона).

2.4.2. Письменное обращение гражданина, поступившее в Администрацию, рассматривается (разрешается) должностными лицами в соответствии с их компетенцией **в течение 30 календарных дней** со дня его регистрации (если в резолюции не указан другой срок исполнения).

2.4.3. Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поставленных на контроль в Аппарате Мэра и Правительства Москвы, в резолюциях по которым дано поручение подготовить проект ответа гражданину, отсчитывается от даты их регистрации в Аппарате Мэра и Правительства Москвы (в Управлении по организации работы с документами Правительства Москвы) и составляет **30 календарных дней**, если в резолюции не установлен другой срок исполнения.

2.4.4. Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поставленных на контроль в Аппарате Мэра и Правительства Москвы, в резолюциях по которым дано поручение ответить автору самостоятельно и сообщить об этом в Аппарат Мэра и Правительства Москвы, отсчитывается от даты регистрации в Администрации и составляет **30 календарных дней**, если в резолюции не установлен другой срок исполнения.

2.4.5. Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя Мэра Москвы, в Правительство Москвы, Аппарат Мэра и Правительства Москвы, не поставленных на контроль, отсчитывается от даты регистрации в Администрации и составляет **30 календарных дней**, если в резолюции не установлен другой срок исполнения.

2.4.6. В случае невозможности исполнения поручения по рассмотрению обращения гражданина по объективным причинам **в течение 30 календарных дней** должностное лицо, давшее поручение, либо уполномоченное им лицо на основании записки исполнителя (в случае поручения рассмотрения обращения нескольким

исполнителям - ответственного исполнителя) принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на **30 календарных дней**. При этом ответственным исполнителем готовится справка на имя должностного лица, подписавшего резолюцию, с обоснованием необходимости продления срока, и **не позднее, чем за 3 дня** до истечения срока исполнения предоставляется в Общий отдел.

Корректировка сроков исполнения производится должностным лицом, его установившим, на основании информации ответственного исполнителя. При этом ответственный исполнитель до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения направляет заявителю промежуточный ответ с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов ответственный за рассмотрение обращения гражданина, вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать **двух месяцев**, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

2.4.7. Документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения гражданина, должны быть предоставлены по вышеуказанному запросу **в течение 15 календарных дней**, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

2.4.8. Письменные запросы государственных органов, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются **15 календарных дней** с момента регистрации запроса в Администрации.

2.4.9. Телеграммы, требующие срочного решения, рассматриваются **безотлагательно**, остальные - в соответствии с поручением должностных лиц.

2.4.10. Исполнение поручений, зафиксированных в резолюциях и снабженных специальными пометками, осуществляется в следующем порядке:

- поручения с пометкой **«незамедлительно»** исполняются **в течение 1 дня** со дня подписания поручения;

- поручения с пометкой **«весьма срочно»** исполняются **не позднее двух дней** со дня подписания поручения;

- поручения с пометкой **«срочно»** исполняются **не позднее трех дней** со дня подписания поручения;

- поручения с пометкой **«оперативно»** исполняются **не позднее 10 дней** со дня подписания поручения.

2.4.11. При простановке пометок срочности сотрудники Общего отдела, обязаны довести до сведения исполнителей информацию о срочном поручении и направить документ исполнителю, используя средства оперативной доставки.

2.4.12. Срок исполнения, исчисляемый месяцами, истекает **через 30 календарных дней**, не считая нерабочих праздничных дней, за исключением сроков, установленных законодательством. В случае установления законодательством срока рассмотрения «в течение месяца», «в месячный срок» срок исполнения истекает в соответствующее число следующего месяца, а, если в следующем месяце такого числа нет, то срок исполнения истекает в последний день этого месяца.

Срок исполнения, **исчисляемый неделями** - истекает **через 5 дней**, не считая нерабочих праздничных и выходных дней.

Срок исполнения, **исчисляемый днями**, истекает в последний день исполнения поручения, не считая нерабочих праздничных и выходных дней.

Срок исполнения, **установленный в резолюции** должностных лиц в днях, исчисляется рабочими днями.

Срок исполнения, **установленный в днях**, лично Мэром Москвы, исчисляется календарными днями.

Срок исполнения, **установленный календарной датой**, истекает в день, установленный в резолюции.

Нерабочие праздничные дни устанавливаются в соответствии со статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.4.13. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

2.5. Муниципальная услуга "Рассмотрение обращений граждан, адресованных в Администрацию поселения Марушкинское в г. Москве" предоставляется гражданам бесплатно.

2.6. Время ожидания гражданина при подаче заявления не должно превышать 30 минут.

2.7. Помещения для работы с заявителями должны соответствовать санитарным и противопожарным требованиям, оборудованы стульями, столами, бланками необходимых документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещениях для ожидания приема размещаются информационные стенды, образцы заполнения документов.

Кабинет специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета. Каждое рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, телефоном.

3. Состав, последовательность выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Исполнение функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших обращений;
- направление на рассмотрение и рассмотрение обращений специалистами администрации поселения;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок рассмотрения отдельных обращений;
- порядок исполнения и контроля исполнения обращений граждан;

Обеспечение административных процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Администрацию поселения Марушкинское в г. Москве, осуществляет Общий отдел.

3.1. Прием, первичная обработка, отправка

Прием обращений граждан, адресованных Главе администрации поселения Марушкинское в г. Москве, заместителям Главы администрации поселения Марушкинское в г. Москве осуществляется в Общий отдел:

- через почтовое отделение связи;
- с использованием официального сайта Администрации поселения Марушкинское в г. Москве (www.Марушкино – МО.РФ);
- с использованием факсимильной связи;
- в виде телефонограмм;
- нарочными, курьерами;
- в ходе личного приема граждан должностными лицами Администрации поселения Марушкинское в г. Москве;
- по телефонным каналам справочно-информационной работы Администрации поселения Марушкинское в г. Москве.
- уведомления о проведении митингов, демонстраций, шествий, пикетирований, сходов, собраний.

Регистрация и прохождение документов, поступивших в Администрацию поселения Марушкинское в г. Москве и отправляемых из Администрации поселения Марушкинское в г. Москве любым из перечисленных способов, регламентируется настоящим Регламентом и отдельными распоряжениями Главы администрации поселения Марушкинское.

Прием и отправка письменных обращений граждан в Администрации поселения Марушкинское в г. Москве осуществляется централизованно Общим отделом.

Работа с телефонными обращениями граждан осуществляется Общим отделом.

Централизованный прием и отправку документов с использованием факсимильной связи осуществляется Общим отделом.

Прием факсимильных сообщений и телефонограмм, поступающих в приемную Главы администрации поселения Марушкинское в г. Москве (по телефонам приемной), осуществляет Общим отделом.

Прием и отправка телефонограмм, адресованных должностным лицам администрации или подписанных ими, производится структурными подразделениями администрации в соответствии с компетенцией.

Прием обращений граждан, направленных в администрацию через почтовое отделение связи, осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке работы с почтовой корреспонденцией.

В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан конверты (пакеты) с обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решения.

При приеме корреспонденции проверяется правильность адресования, целостность упаковок, наличие приложений, указанных в обращении, а так же наличие удостоверяющих реквизитов (подпись, обратный адрес и др.)

В случае обнаружения недостачи либо отсутствия необходимых реквизитов документ возвращается отправителю с указанием причин возврата.

Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается отправителю с пояснением причины возврата **не позднее трех рабочих дней** с момента получения. Письменные обращения, передаваемые лично гражданами принимаются только при вскрытых конвертах.

При приеме обращений от граждан при наличии копии обращения на ней, по просьбе гражданина прилагается регистрационный номер, указанный на бумажном носителе с указанием даты поступления документа в администрацию и подпись сотрудника, принимающего документ.

При приеме документов от нарочных в разносной книге отправителя и (или) на копии документа ставится штамп администрации, дата и подпись сотрудника Общего отдела принявшего документ.

Ко всем обращениям граждан, поступивших в Общий отдел до **14.00** текущего дня, прилагается лист с указанием даты текущего дня (даты поступления). На корреспонденции, поступившей после **14.00** прилагается лист с указанием даты следующего рабочего дня.

На документы, требующие срочного рассмотрения и имеющие пометку срочности, а так же адресованные главе поселения и поступившие из Аппарата Мэра и Правительства Москвы, Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Московской Городской Думы, телеграммы, заявления граждан о проведении митингов, демонстраций, манифестаций, шествий, пикетирований и т.п., обращения об аварийных ситуациях в сфере ЖКХ, прилагается лист с указанием даты и времени текущего дня (дня поступления), доставка их осуществляется незамедлительно.

Корреспонденция, поступившая в нерабочее время, в выходные и праздничные дни из вышестоящих организаций, принимается дежурными специалистами Администрации поселения Марушкинское в г. Москве с последующей передачей в Общий отдел (с указанием, какие документы доложены руководству в рабочем порядке) для ее обработки **не позднее 8.30 следующего рабочего дня.**

Ответы на письменные обращения граждан, как заявителям, так и во внешние организации, поступившие в адрес Администрации поселения Марушкинское в городе Москве:

- нарочно, выдаются лично гражданам, либо их доверенным лицам в установленные приемные дни в отделе писем администрации;
- по электронной почте, ответы отправляются на адрес электронной почты поступившего обращения;
- через почтовое отделение, ответы отправляются на указанный в письме адрес почтой;
- на сайт администрации, ответ на электронное обращение размещается на официальном сайте.

Ответ может быть перенаправлен другим способом в том случае, если в заявлении указана соответствующая просьба.

При отправке корреспонденции Общим отделом проверяется наличие:

- адреса с индексом;
- исходящего номера;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи на документе.

При отправке корреспонденции заказным и простым способами, курьерской службой оформляются и заполняются реестры отправки с указанием регистрационных номеров документов.

Начальник Общего отдела имеет право в случае неправильно оформленного документа:

- вернуть документ исполнителю с указанием ошибки;

- пригласить исполнителя к себе по документам срочного характера для исправления допущенной ошибки.

3.2. Регистрация

Обязательной регистрации подлежат все обращения граждан, требующие ответа, а также все без исключения документы, поступающие из вышестоящих организаций.

Регистрация обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, адресованных главе администрации поселения, заместителям главы администрации, а так же поступивших без указания конкретного адресата (в администрацию), осуществляется в Общем отделе в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию.

Обращения, поступившие из Аппарата Мэра и Правительства Москвы, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном Регламентом Правительства Москвы.

Обращения граждан, адресованные главе администрации и должностным лицам централизованно регистрируются в Общем отделе в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию.

В первоочередном порядке, с указанием даты текущего дня не зависимо от времени поступления, регистрируются обращения граждан, содержащие вопросы, требующие срочного рассмотрения:

- уведомления граждан о разрешении проведения в округе собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований, сходов;
- обращения о готовящихся (совершенных) террористических актах, иных действиях, направленных против общественной безопасности;
- обращения об аварийных ситуациях в системе жилищно-коммунального хозяйства;
- обращения об угрозах жизни и здоровью граждан;
- обращения, поступившие с сопроводительными документами из Аппарата Мэра и Правительства Москвы, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Московской городской Думы, поставленные на контроль, а так же поручения должностных лиц не ниже уровня заместителя Мэра Москвы в Правительстве Москвы, адресованные непосредственно главе администрации поселения.

К первой странице указанных документов Общего отдела прилагается лист с указанием регистрационного номера, даты текущего дня. Доставка данных документов, а также копий заявлений о проведении митингов, демонстраций, шествий и пикетирований осуществляется сотрудниками отдела в течение двух часов.

При направлении документа с пометкой «весьма срочно», «срочно», «оперативно», «вручить немедленно» в функциональные и отраслевые территориальные подразделения, органы местного самоуправления городских округов, поселений сотрудник Общего отдела должен предупредить соответствующее подразделение по телефону об адресованном им поручении. В журнале проставляется дата и время сообщения данной информации по телефону, а также дата и время вручения документа. В случае если текст документа содержится не более чем на двух листах, сотрудник Отдела передает поручение по факсу (электронной почте).

Выполнение поручений по документам, требующим срочного рассмотрения, осуществляется в сроки, установленные настоящим регламентом или поручением префекта ТиНАО.

Документы, зарегистрированные в Общем отделе, направляются адресатам в течение суток с момента регистрации.

Начальник Общего отдела, заместитель начальника или лицо, официально их замещающее, принимает решение о направлении поступивших документов адресатам:

- в почту главы администрации поселения;
- в почту заместителей главы администрации поселения;
- в почту функциональных и отраслевых отделов;

В почту Главы администрации поселения Марушкинское в г. Москве в обязательном порядке направляются следующие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением:

- обращения граждан с сопроводительными письмами и поручениями Мэра Москвы, первых заместителей и заместителей Мэра Москвы в Правительстве Москвы, руководителя Аппарата Мэра и Правительства Москвы, министров Правительства Москвы;
- обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- обращения депутатов Московской городской Думы (за исключением обращений, направленных для сведения, учета в работе либо с просьбой о предоставлении информации);
- депутатские запросы;
- обращения граждан, содержащие проблемные, конфликтные или социально значимые вопросы в целом для поселения;
- повторные коллективные обращения граждан;
- обращения граждан, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации, функциональных и отраслевых отделов;
- копии уведомлений граждан и организаций о проведении митингов, демонстраций, шествий и пикетирований, сходов.

Обращения граждан, адресованные главе администрации поселения, и не требующие доклада главы администрации поселения, но входящие в компетенцию администрации, направляются по принадлежности заместителям главы.

Документы, входящие в компетенцию администрации, не требующие доклада главы администрации поселения, но требующие совместного рассмотрения несколькими заместителями главы, направляются в почту первого заместителя главы администрации.

Уведомления граждан и организаций о проведении митингов, демонстраций, шествий и пикетирований регистрируются Общим отделом и после регистрации передаются заместителю главы по социальным вопросам для дальнейшего рассмотрения. Копии зарегистрированных уведомлений направляются в префектуру ТиНАО г. Москвы незамедлительно.

3.3. Направление на рассмотрение и рассмотрение обращений специалистами администрации поселения

Обращение, поступившее в Администрацию поселения Марушкинское в г. Москве или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению за исключением случаев указанных в Административном регламенте.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, при необходимости с участием автора обращения либо его представителя.

В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

Должностные лица Администрации поселения Марушкинское в г. Москве:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- направляют документы и материалы по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, необходимые им для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение подписывается главой администрации поселения, либо уполномоченным им на то лицом. Уровень уполномоченных лиц по должностному статусу определяет глава администрации поселения в соответствующих распоряжениях или приказах, либо отдельным поручением (резолуцией).

Не подлежат рассмотрению обращения граждан:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Общим отделом данное обращение регистрируется и принимается решение о рассмотрении обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы или структурное подразделение администрации в соответствии с его компетенцией;
- в случае, если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ с разъяснениями готовится по согласованию с Правовым отделом, заместителем главы по соответствующему направлению деятельности, ответственным за рассмотрение данного обращения;
- в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Решение вправе принимать заместитель главы администрации поселения по общим вопросам по мотивированным представлениям заместителей главы администрации поселения, ответственных за рассмотрение, при согласовании с Правовым отделом. При этом обязательным условием является, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и тот же государственный орган или тому же должностному лицу. Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится заместителем главы администрации поселения по соответствующему направлению деятельности для последующего уведомления гражданина, направившего обращение. При возникновении спорных ситуаций по результатам доклада заместителя главы администрации поселения, о безосновательности очередного обращения гражданина принимается главой администрации поселения при наличии заключения Правового отдела:

- 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. Разъяснение готовится заместителем главы администрации поселения по соответствующему направлению деятельности, ответственным за рассмотрение данного обращения по согласованию с Правовым отделом, и направляется гражданину;

- обращения граждан, переданные с использованием факсимильной связи, требующие удостоверения подлинности документа;

- 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 Администрацию для дальнейшего рассмотрения в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

3.4. Личный прием граждан

Прием граждан в Администрации осуществляется главой администрации поселения, его заместителями и специалистами структурных отделов. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на информационных стендах в администрации поселения Марушкинское по адресу: г. Москва, дер. Марушкино, ул. Липовая аллея, д. 5, телефон: 8-495-84-58-531 и на официальном сайте www.Марушкино-МО.РФ.

Каждое обращение гражданина о приеме главой администрации поселения и заместителей главы администрации регистрируется в электронном журнале личного приема граждан.

Содержание устного обращения заносится в электронном журнале личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в устной форме. О данном ответе делается запись в электронном журнале на прилагаемом листе личного приема гражданина.

Если гражданин просит дать ему письменный ответ на свое устное обращение, то такой ответ дается по существу поставленных в устном обращении вопросов в порядке,

установленном для письменных обращений граждан. Поручение главы администрации поселения о подготовке письменного ответа гражданину на устное обращение заносится в электронный журнал личного приема и после поручения передается на исполнение адресату для подготовки письменного ответа гражданину в порядке, установленном настоящим Регламентом.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, проводившего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Данные сведения заносятся на прилагаемый лист в электронный журнал приема.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Данные сведения заносятся на прилагаемый лист в электронный журнал личного приема.

Контроль исполнения поручений, данных во время приема граждан, осуществляется соответственно главой администрации поселения, его заместителями.

Непосредственный контроль исполнения поручений главы администрации поселения и заместителей главы, данных во время личного приема граждан, осуществляется работниками Общего отдела.

Поручение, данное должностным лицом по обращению гражданина должно исполняться **в тридцатидневный срок** со дня подписания поручения, если в поручении не установлен иной срок.

Продлить сроки исполнения поручений может только глава администрации поселения либо лицо его замещающий, осуществлявший прием и установивший срок исполнения.

Ответы исполнителей анализируются Общим отделом и докладываются должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

В случае если поступившая от исполнителя информация не отвечает предъявленным требованиям, начальник Общего отдела повторно направляет ее для рассмотрения вопроса по существу и подготовки надлежащего ответа.

Поручение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно (с приложением документов, подтверждающих исполнение);
- если исполнителем дан обоснованный отказ по обращению гражданина и глава администрации поселения, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя.

Начальник Общего отдела **ежеквартально и еженедельно** информирует главу администрации поселения и заместителей главы о состоянии исполнения поручений с приема и характере поступающих обращений граждан.

Подготовку материалов к приему граждан Главой, осуществляют работники Общего отдела.

При необходимости работники Общего отдела оказывают организационную помощь по подготовке данного приема.

3.5. Оформление ответа на обращения граждан

Ответы на письменные обращения в адрес граждан после их рассмотрения подписываются главой администрации поселения, заместителями главы администрации. На ответе указываются фамилия, должность исполнителя и номер его телефона.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписываются главой администрации поселения, заместителями главы администрации.

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

В ответе в вышестоящую организацию должно быть 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.

По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт. В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

Рассмотрение письменного обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов в порядке, установленном Регламентом Совета депутатов.

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

Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

При завершении рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан.

В Журнале регистрации обращений делается отметка об исполнении, указывается краткое содержание ответа ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и т.д.), ставится отметка "В дело". Списание обращения в дело осуществляется уполномоченным должностным лицом.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, 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).

3.6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

Справочная информация предоставляется при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

Информационно-аналитическую и статистическую информацию о характере письменных обращений готовит сотрудник администрации, на которого возложены обязанности по работе с обращениями по запросу главы администрации поселения.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.7.1 Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на официальный сайт Администрации поселения Марушкинское в г. Москве www.Марушкино-МО.РФ.

Работа с электронными обращениями граждан осуществляется Общим отделом.

Регистрация электронных обращений осуществляется в Общем отделе.

Текст электронного обращения регистрируется в электронном журнале обращений граждан вышеуказанным Отделом, подписывается главой администрации с указанием срока рассмотрения и направляется на рассмотрение заместителям главы по компетенции вопросов.

Решения по электронным обращениям, поступившим на рассмотрение в администрацию поселения, принимаются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок не установлен главой администрации.

Ответ на электронное обращение размещается на официальном сайте или если, необходимо по запросу гражданина направляется в письменном виде по электронному адресу, указанному в обращении. Ответ на бумажном носителе гражданин может получить в приемные дни работы Администрации в установленном порядке.

На официальный сайт Администрации поселения Марушкинское в г. Москве (www.Марушкино-МО.РФ) размещаются вопросы и ответы, которые представляют интерес для большого количества пользователей портала при условии, что в обращении и ответе на электронное обращение не содержится информация, охраняемая Федеральным законом и другими нормативными документами. (без указания персональных данных заявителя).

Копии обращений хранятся в Общем отделе для контроля и последующего анализа в сроки установленные номенклатурой дел в соответствии настоящего Регламента.

3.7.2. Особенности работы с обращениями граждан в средства массовой информации (СМИ)

Обращения граждан в СМИ по вопросам, входящим в компетенцию администрации, рассматриваются заместителями главы по направлениям деятельности. Ведущий специалист по работе с населением, общественными объединениями, СМИ проводит мониторинг средств массовой информации, готовит проекты поручений главы администрации поселения на обращения граждан, опубликованные в печатных СМИ, осуществляет контроль за их исполнением, ежемесячно готовит аналитическую записку главе администрации поселения.

3.7.3. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе встреч Главы администрации поселения Марушкинское с населением.

Обращения, поступившие в связи со встречей главы администрации поселения с населением на официальный сайт www.Марушкино-МО.РФ или непосредственно на встрече, направляются на исполнение соответствующим по компетенции вопроса заместителям главы. В случае, если заявитель присутствует ответы на них даются в устной форме непосредственно на встрече. В письменном виде ответ дается, если заявитель отсутствует на встрече, либо, когда специфика обращения требует конфиденциальности.

По итогам встречи выпускается протокол, в котором фиксируются разъяснения по поставленным вопросам и поручения, данные главой администрации поселения по отдельным обращениям граждан.

Контроль за выполнением поручений главы администрации поселения, данных в ходе встречи, поступивших через официальный сайт www.Марушкино-МО.РФ, осуществляется заместителями главы по направлениям деятельности. Общий контроль осуществляет первый заместитель главы.

3.7.4. Особенности работы с повторными обращениями

Повторными считаются обращения граждан, поступившие в Администрацию по одному и тому же вопросу от одного и того же частного лица (группы лиц) в течение года, считая от даты первичной регистрации документа в администрацию, и если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, а так же, если первоначальное решение вопроса, содержащееся в обращении, не удовлетворило заявителя.

Обращения граждан по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, не считаются повторными, а являются повторными экземплярами.

При направлении на рассмотрение главы администрации поселения повторных обращений граждан, содержащих ссылки на ранее поступившие документы или поручения. Общим отделом подбирается и прикладывается переписка, содержащая историю рассмотрения данного вопроса в администрации (архивная документация, хранящаяся в данном Отделе).

При подготовке проекта резолюции на подпись главы администрации поселения, специалисты структурных подразделений, ответственные за делопроизводство, самостоятельно распечатывают и прикладывают к повторному документу всю информацию по данному вопросу. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

3.7.5. Особенности работы с факсимильными обращениями

Документы, переданные (полученные) с использованием факсимильной связи без использования в установленном порядке технологии электронной подписи, не имеют юридической силы, поэтому указанные способы не могут быть использованы для передачи документов, требующих удостоверения подлинности документа.

Допускается применение факсимильной связи для приема и отправки документов, не требующих централизованной регистрации.

Допускается применение специалистами администрации факсимильной связи и электронной почты для приема и отправки документов, не требующих централизованной регистрации, либо с последующей их регистрацией в Общем отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Заместители главы самостоятельно, в рамках компетенции, принимают решение о необходимости рассмотрения обращений и принятия мер по фактам, содержащимся в факсимильных сообщениях, не требующих удостоверения личности обратившегося, и подготовки ответов.

4. Порядок исполнения и контроля исполнения обращений граждан.

4.1. Порядок исполнения.

Исполнение поручений по обращениям граждан осуществляется в соответствии с поручениями должностных лиц администрации, содержащимися в резолюциях.

Исполненным считается обращение гражданина, по которому приняты все необходимые меры, на все поставленные в обращении вопросы даны исчерпывающие ответы и заявителю направлен письменный ответ.

Исполнение предполагает принятие мер, направленных на своевременное и качественное выполнение поручений должностных лиц префектуры.

Ответственность за качественное и своевременное исполнение обращений граждан и поручений по ним, возлагается на должностных лиц и специалистов администрации, глав администрации поселений.

По результатам рассмотрения обращений граждан заявителю направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение гражданина, поступившее по принадлежности из Правительства Москвы, дается за подписью главы администрации поселения в пределах определенной компетенции.

Если исполнение документа поручено нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

Соисполнители, **не позднее, чем за три дня** до истечения срока исполнения документа, представляют ответственному исполнителю справки для обобщения и составления ответа, либо сообщают свое мнение по поднятому в документе вопросу в другой форме, устраивающей ответственного исполнителя.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов ответов.

Проект ответа визируется всеми соисполнителями по данному документу, если соисполнителями не представлена информация по рассмотрению обращения в письменной форме.

Справки (информация) о ходе и результатах исполнения поручений подписываются заместителями главы администрации поселения, которым даны поручения, или лицами, исполняющими их обязанности, и представляются ответственному исполнителю в срок, указанный в поручении, либо **не позднее трех дней** до истечения срока.

В случае, когда глава администрации поселения исполняет поручения руководителей префектуры при рассмотрении обращений граждан, проект ответа или информация о результатах рассмотрения обращений граждан визируется или

подписывается главой администрации поселения, или лицом официально его замещающим и представляется ответственному исполнителю **не позднее 6 дней** до установленного срока.

Справки (информация) о ходе и результатах исполнения поручений префекта подписываются заместителями главы.

Ответ гражданину на его обращение, зарегистрированное в администрации, визируется подписью главы администрации поселения его заместителей, или за подписью лиц официально их замещающих, в соответствии с поручениями.

На подпись главе администрации поселения проект ответа представляется с визой заместителя главы, подготовившего проект ответа или лица официально его замещающего и соисполнителей.

При оформлении ответа на обращение гражданина, адресованного в различные государственные органы ("веерная" рассылка), и поступившего в администрацию поселения в нескольких идентичных экземплярах, учитывается то обстоятельство, дан ли ответ гражданину на обращение, адресованное Мэру Москвы, в Правительство Москвы, Аппарат Мэра и Правительства Москвы и др. В случае, если ответ уже направлен гражданину, ответ на обращения, переадресованные в администрацию поселения из других органов государственной власти, должен содержать информацию о том, кем и когда ему был дан ответ по поставленным в его обращении вопросам. В случае, если ответ гражданину на его обращения к Мэру Москвы, в Правительство Москвы, Аппарат Мэра и Правительства Москвы еще не подготовлен, на все его обращения может быть дан единый ответ, при этом, в ответе гражданину четко указывается на какие обращения заявителя дается ответ с указанием реквизитов всех адресатов, в чей адрес были направлены обращения заявителя.

Подлинники находящихся на исполнении писем граждан хранятся в Общем отделе. Не допускается направление подлинников документов в организации, участвующие в рассмотрении.

Письма граждан снимаются с контроля теми должностными лицами, которые поставили их на контроль.

4.2. Порядок контроля за рассмотрением обращений граждан

Письменные обращения граждан, направляемые на рассмотрение в органы исполнительной власти города Москвы, городские округа и поселения, функциональные и отраслевые территориальные подразделения могут быть поставлены на контроль.

Основаниями для постановки на контроль обращений граждан могут служить:

- содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
- содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц и в результате чрезвычайных ситуаций;
- поднимаемые в коллективном обращении общественно значимые проблемы;
- жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации;
- обращения, содержащие информацию о нарушениях прав ребенка;
- иные проблемы, решение которых нуждается в контроле должностных лиц исполнительной власти города Москвы.

Контроль исполнения поручений должностных лиц по рассмотрению обращений граждан включает в себя контроль за качественным (полнота и точность) и своевременным (сроки) исполнением поручений (резолуций) по рассмотрению обращений граждан.

В компетенцию должностного лица, на которое возложены функции ответственного исполнителя поручения (резюлюции) по рассмотрению обращений граждан, входит:

- организация выполнения поручения, в том числе координация деятельности должностных лиц, являющихся соисполнителями поручения, определение формы представления информации по выполнению поручения и сроков ее представления ответственному исполнителю в случае установления сокращенных (индивидуальных) сроков рассмотрения обращений и т.п.;
- исполнение поручения в соответствии с компетенцией;
- обращение к должностному лицу, давшему поручение, о корректировке срока исполнения поручения в случае необходимости;
- подготовка и представление лицу, давшему поручение, информации о выполнении поручения в целом в установленные сроки;
- доклад должностному лицу в случае указания в резолюции о необходимости доложить лично по результатам рассмотрения обращения.

Поручение снимается с контроля:

- если заявителю дан письменный ответ;
- если вопрос решен положительно (с приложением документов, подтверждающих исполнение);
- если исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требования гражданина, и должностное лицо, давшее поручение рассмотреть обращение, согласно с доводами исполнителя;
- если исполнитель предоставляет справку о результатах выполнения поручения;
- если контроль за исполнением писем граждан установлен вышестоящими органами, снятие обращений с контроля производится в соответствии с Регламентом.

4.3. Контрольно-аналитическая деятельность

В целях предупредительного контроля за исполнением обращений граждан Общим отделом еженедельно во все структурные отделы администрации направляются напоминания по обращениям граждан, срок исполнения которых истек или истекает в предстоящий период. Обобщенная информация о состоянии исполнительской дисциплины еженедельно докладывается главе администрации поселения.

По итогам отчетного периода Общим отделом готовится справочно-аналитическая информация для доклада главе администрации поселения.

Ежеквартально Общим отделом проводится тематический и статистический анализ поступивших обращений граждан. Результаты анализа направляются главе администрации поселения и заместителям главы для анализа и учета в работе.

5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем либо уполномоченным должностным лицом в период временного отсутствия руководителя.
2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действие (бездействие) должностных лиц и осуществляется главой администрации поселения Марушкинское, заместителем главы администрации.

3. Специалисты администрации несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

1. Внесудебное (досудебное) обжалование:

1) предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) специалистами в ходе предоставления муниципальной услуги;

2) заявитель вправе обратиться к главе администрации поселения Марушкинское, либо уполномоченному должностному лицу в период его временного отсутствия с жалобой на действия (бездействие) работника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

3) основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменной жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;

4) рассмотрение поступившей жалобы осуществляется в порядке, определенном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Судебное обжалование.

Заявители могут обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.