УТВЕРЖДЁН

приказом руководителя финансового управления от 29.12.2012 № 79- О

**Административный регламент по предоставлению финансовому управлению администрации района муниципальной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - услуги) по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в финансовом управлении администрации Курагинского района, (далее – финансовое управление).

 2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

 3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

 4. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

 база данных — набор информации, организованный тем или иным способом на материальных носителях (в журналах или тетрадях регистрации, учёта; в случае работы в системе электронного документооборота — электронные регистрационные карточки);

 должностное лицо — руководитель управления, начальники отделов управления;

 обращение - поступившее в финансовое управление или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (далее также – письменное обращение), а также устное обращение гражданина в финансовое управление или к должностному лицу;

 муниципальный служащий - гражданин, исполняющий обязанности по должности муниципальной службы в финансовом управлении в соответствии сприказом руководителя о назначении на должность и трудовым договором**,** обеспечивающий исполнение муниципальной услуги;

 уполномоченное лицо - муниципальный служащий, наделённый должностным лицом полномочиями по исполнению муниципальной услуги;

 информационные системы общего пользования - информационные системы, открытые для использования всеми физическими и юридическими лицами, в услугах которых этим лицам не может быть отказано.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

 5. Информация о порядке предоставления услуги размещается в
информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.kuragino-krsn.ru), на информационном стенде финансового управления.

 6. Информация о порядке личного приёма граждан руководителем финансового управления, в ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется муниципальным служащим, ответственным за данное направление работы, в т.ч. по телефону.

 7. Личный приём граждан осуществляется руководителем финансового управления, по адресу расположения учреждения.

 8. Информационный стенд о предоставлении услуги размещается в финансовом управлении по адресу:

р. п. Курагино, ул. Партизанская, д. 152.

 9. Гражданин может направить в финансовое управление:

письменное обращение по почтовому адресу: Партизанская ул., д. 152,
р.п. Курагино, 662910;

письменное обращение по факсу: (8-39136) 2-24-62;

обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты финансового управления postmaster@rf23.krasnoyarsk.ru.

 10. Гражданин может самостоятельно либо через третьих лиц передать письменное обращение в финансовое управление: р.п. Курагино, ул. Партизанская, д. 152.

 11. Сведения о месте нахождения, почтовом и электронном адресе финансового управления, должностных лиц, адресе в сети Интернет, справочном телефоне и режиме работы даны в приложении № 1 к Регламенту.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

12. Муниципальная услуга по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется финансовым управлением администрации Курагинского района.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

14. Результатом предоставления услуги является ответ по существу поставленных в обращениях (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Процедура предоставления услуги завершается путем направления ответа по существу обращения гражданина в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

15. Срок регистрации письменных обращений в финансовом управлении с момента поступления – не более 3 дней.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции финансового управления, в срок до 7 дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с одновременным уведомлением граждан, направивших обращения, о переадресации.

 16. В случае, если гражданин в одном обращении ставит несколько вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения направляются в срок до 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

 17. Обращения, поступившие в финансовое управление, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если должностным лицом не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

 18. В случаях направления в установленном порядке запроса
о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должностные или уполномоченные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

 19**.** Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий управления, в котором рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 рабочих дня до истечения срока исполнения поручения представляет уполномоченному должностному лицу, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, служебную записку с обоснованием необходимости срока продления.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

20**.** Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» 25.12.1993
№ 237; «Российская газета» 21.01.2009 № 7);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» 05.05.2006
№ 95);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства Российской Федерации» 2006 № 31 (1 ч.)
ст. 3451);

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета» 13.02.2009 № 25);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации» 2010 № 31 ст. 4179; 2011 № 15
ст. 2038);Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации» 1993 № 19 ст. 685; «Собрание законодательства Российской Федерации» 1995 № 51 ст. 4970; 2009 № 7 ст. 772; «Российская газета» 12.05.1993 № 89); Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» («Российская газета» 21.09.1993 № 182);

постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 (ред.от 19.08.2011)

«О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг») (Собрание законодательства Российской Федерации 2011 № 22
ст. 3169);

Устав Красноярского края («Краевой вестник» № 1 (спецвыпуск) 11.06.2008
(приложение к газете «Вечерний Красноярск»); «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края» 2008 № 29 (250);

Закон Красноярского края от 25.11.2010 № 11-5331 «О порядке обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти Красноярского края, иных государственных органов Красноярского края» («Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края» 2010 № 62 (433); Устав Курагинского района.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для предоставления
муниципальной услуги**

21. Основанием для предоставления услуги является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте в финансовое управление;

в письменном виде по факсу в финансовое управление;

на адрес электронной почты финансовое управление;

лично либо через третьих лиц в финансовое управление.

 22. В обращении гражданин указывает либо наименование органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии
в письменной форме.

 23. Гражданин при устном обращении предъявляет документ, удостоверяющий личность, и излагает содержание своего устного обращения.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

24. Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

25. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

 26. Ответ на обращение гражданина не даётся в следующих случаях:

 в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение,
и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

 в обращении обжалуется судебное решение;

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

 текст обращения не поддается прочтению;

 в обращении гражданина содержится вопрос, на который управлением многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

 ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

28. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Размер платы, взимаемой с гражданина, при предоставлении муниципальной услуги**

29. Услуга предоставляется без взимания пошлины и иной платы.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги**

30. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 30 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги, в том числе в форме электронного документа**

31. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации (далее - база данных) в течение 3 дней с момента их поступления в финансовое управление.

Т**ребования к помещениям, в которых предоставляется услуга, местам ожидания и приёма граждан, размещению и оформлению информации о порядке предоставления услуги**

32. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано столом, стулом, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

 33. В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение услуги, а также полномочия и сферу компетенции финансового управления.

 34. Помещения для предоставления услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, должны быть оснащены системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Рабочее место специалистов, ответственных за данное направление деятельности финансового управления, оборудуется телефоном, персональным компьютером с возможностями доступа к информационным системам, печатающим и копирующим устройствами.

 35. На прилегающей территории должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

Гражданам должен быть предоставлен свободный доступ в туалет, возможность пользоваться услугами гардероба.

 36. Место получения информации о предоставлении услуги оборудуется информационным стендом.

 37. Информирование граждан по предоставлению услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения финансовое управление, работающего с данным обращением, осуществляет специалист, ответственный за данное направление деятельности.

 38. Справочные материалы, касающиеся предоставления услуги, размещаются в соответствии с законодательством о защите информации на информационном стенде финансового управления.

**Показатели доступности и качества услуги**

39. Гражданин имеет право:

 обращаться с устным запросом о предоставлении услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о

предоставлении услуги;

 представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

 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;

 получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 26 Регламента, или уведомление
о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

 обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

 получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

 осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту и законодательству Российской Федерации.

 40. Должностные лица обеспечивают:

 принятие к рассмотрению и рассмотрение обращений в соответствии
с компетенцией и полномочиями, направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

 получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

 объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

 создание условий для беспрепятственной реализации права граждан
на обращение и принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

 принятие обоснованных решений по существу поставленных
в обращениях вопросов и их выполнение;

 разъяснение порядка обжалования принятых решений.

 41. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в
соответствии с полномочиями лица, рассматривающего обращение.

 Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении,
а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
 Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

 42. Основными требованиями к качеству предоставления услуги являются:

 достоверность и полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

 удобство и доступность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

 оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в форме электронного документа**

 43. Обеспечение возможности получения гражданами информации, необходимой для получения услуги в форме электронного документа.

 44. Обеспечение возможности для граждан в целях получения услуги предоставлять документы и материалы в форме электронного документа

 45. Обеспечение возможности получения гражданами подтверждения факта поступления обращений в форме электронного документа.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку
их выполнении, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

46. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

приём и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа;

рассмотрение письменных обращений;

 направление ответов на обращения;

личный приём граждан.

(приложения №№ 2, 3).

**Приём и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа**

47. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в финансовое управление, в том числе принятого в ходе личного приёма либо направленного с сопроводительным документом из других органов и организаций.

 48. Письменные обращения граждан, направленные по почтовому адресу, принимаются специалистом I категории финансового управления, в компетенцию которого входит данное направление работы.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем управления.

 49. При приёме письменных обращений:

 проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

 вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

 предлагающиеся документы и конверты приобщаются к обращению;

 в случае отсутствия текста обращения составляется справка с текстом: «Письма в адрес (наименование органа) нет» с указанием даты и личной подписи, которая прилагается к поступившим документам;

 возвращается на почту невскрытой ошибочно поступившая (не по адресу) корреспонденция.

 50. По выявленным нарушениям и недостаткам при приёме обращений составляются акты на письма:

 к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

 на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

 в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами финансового управления. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

 51. Приём письменных обращений непосредственно от граждан либо через третьих лиц осуществляется служащими управления, должностными и (или) уполномоченными лицами.

При приёме обращений гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов
и сообщается телефон для справок. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается (приложение № 4)

 52. Поступившие в финансовое управление обращения граждан независимо от способа их доставки подлежат регистрации в базе данных в течение 3 дней с момента их поступления.

 Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе
и не соответствующие требованиям, установленным федеральным законом для письменных обращений.

 53. На каждое поступившее обращение заводится отдельная контрольно-регистрационная карточка (далее – карточка), в которой указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (в именительном падеже), его почтовый и (или) электронный адрес. Если письмо подписано двумя
и более гражданами, то указывается гражданин, на имя которого просят направить ответ. При отсутствии такой просьбы в карточке, как правило, указывается гражданин, подписавший обращение первым. Такое обращение считается коллективным.

 54. В карточке указывается способ получения обращения (по почте, лично,
в ходе личного приёма, телеграмма, факс, В случае поступления письменного обращения гражданинас сопроводительным письмом указывается орган, направивший обращение гражданина, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

 Кратко формулируется суть обращения, в зависимости от содержания обращения указывается род занятий и категория льгот обратившегося гражданина.

 При наличии ранее поступивших обращений от того же гражданина
по тому же вопросу данная информация вносится в карточку.

 Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина (без сопроводительных писем), то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в карточке делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

 55. При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Ф.И.О.» карточки делается запись «Без подписи», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю*.*

 Графа «Адрес» в карточке заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка.

 Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

 56. На обращении и сопроводительном письме к обращению (при наличии) специалист I категории в правом нижнем свободном углу текста обращения и сопроводительного письма проставляет регистрационный штамп
с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

 57.Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются руководителю управления для резолюции и определения исполнителя (ей).

 58. Если решение поставленных в обращении вопросов относится
к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия (копии) обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

 59. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение
или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с запретом невозможно направление обращения
на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие)
в установленном порядке в суде.

 60. Результатом выполнения действий по приёму и регистрации обращения является направление обращения на рассмотрение руководителю управления.

Срок исполнения административной процедуры по направлению обращения должностному лицу не должен превышать 2 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Срок исполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение в соответствиис компетенцией не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

**Рассмотрение письменных обращений граждан**

 61. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является его регистрация в базе данных.

 62. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение руководителю управления.

 63. Обращения с просьбами о личном приёме рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

 64. Должностное лицо по результатам ознакомления с обращением определяет исполнителя (ей), даёт поручение для рассмотрения обращения (резолюция).

 65. Резолюция должна содержать фамилии и инициалы лиц, которым даётся поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

 68. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения от даты его подписания.

 69. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю
осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения
и подготовки ответа.

 70. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

 принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан; даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

 уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение
в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (приложения №№ 5,6)

 71. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу уполномоченного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые 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 предоставления.

 72. Уполномоченное должностное лицо при рассмотрении обращения в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать документы и материалы, в том числе и в форме электронного документа;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении,
с выездом на место;

 проверять исполнение ранее принятых решений по обращению гражданина;

 поручать рассмотрение обращения другим органам, организациям, иным должностным лицам и получать информацию о ходе рассмотрения обращения, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством.

 73. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

 74. В случае если обращение направлено не в соответствии
с компетенцией, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской
в 2-дневный срок со дня поступления к нему данного обращения возвращает его должностному лицу, давшему поручение, для принятия решения об изменении исполнителя.

 75. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение
7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения

(приложение № 7).

 76. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица,
а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом (приложение № 8)

 77. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение
в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 9).

 78. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос,
на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное и (или) уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.
О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 10)

 79. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (приложение № 11)

 80. При повторном обращении гражданина рассмотрение его обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

 81. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных
в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

**Направление ответов на обращения**

82. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

 83. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства, подписываются должностными лицами и (или) уполномоченными лицами в пределах своей компетенции, регистрируются
в управлении и направляются гражданам не позднее 3 дней с момента их подписания должностными лицами и (или) уполномоченными лицами.

 84. Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться чётко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

 85. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к должностным лицам, уполномоченным лицам, муниципальным служащим.

 86. На коллективное обращение ответ направляется в адрес гражданина,
на имя которого просят направить ответ, при отсутствии такой просьбы, как правило, - в адрес гражданина, подписавшего обращение первым.

 87. Ответ на обращение, поступившее 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.

 88. Информации по результатам рассмотрения обращений граждан, поступившим с сопроводительными письмами органов либо должностных лиц, направляются одновременно с ответом гражданину, если предоставление информации предусмотрено сопроводительными письмами.

 89. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

 90. Максимальный срок выполнения административной процедуры
не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

 91. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса
о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов
и материалов в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен
не более чем на 30 дней.

 92. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий, которому дано поручение, готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее не позднее 3 дней до дня окончания срока рассмотрения обращения должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

 93. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, давшим поручение, не позднее даты окончания срока рассмотрения обращения.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления срока рассмотрения обращения и срока, в который обращение будет рассмотрено**.**

 94. Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом гражданину.

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

 96. После завершения рассмотрения обращения подписанный должностным лицом и (или) уполномоченным лицом ответ гражданину передается специалисту для регистрации и направления гражданину.

 97. Муниципальный служащий отдела, в компетенцию которого входит работа с данным видом обращения, проставляет отметку об исполнении обращения в контрольно-регистрационной карточке (приложение № 12). Материалы исполненного обращения формируются в дело, которое хранится в отделе, в компетенцию которого входит работа с данным видом обращения.

 98. Оформление дел для хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства.

**Личный приём граждан**

 99. Организация и проведение личного приёма граждан предусматривает исполнение следующих административных процедур:

 информирование граждан и руководителя управления осуществляющего приём;

ведение предварительной записи на личный приём;

 регистрация устного обращения в базе данных;

 непосредственно личный приём граждан проводится руководителем управления.

 100. Личный приём граждан проводится руководителем управления,

в компетенцию, которого входит данное направление работы (далее - служащий).

 101. Служащий осуществляет предварительную запись на личный приём к руководителю управления в порядке поступления обращений граждан. О месте и времени приёма служащий сообщает гражданину в устной форме.

 102. При переносе личного приёма служащий заранее уведомляет гражданина, сообщив ему другую дату и (или) время личного приёма.

 103. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

 104. При личном приёме граждан должностным лицом служащий заполняет карточку, в которую вносит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина в именительном падеже, его почтовый адрес, информацию о ранее поступивших от гражданина обращениях. При необходимости приобщает к карточке документы и материалы по рассмотрению обращений данного гражданина.

Срок для внесения сведений в карточку не должен превышать 10 минут по одному обращению.

Карточка передаётся руководителю управления, ведущему приём.

 105. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах приём посетителей ведётся в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся

в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

 106. Во время личного приёма гражданин излагает свое обращение устно либо в письменной форме.

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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма, запись подтверждается подписью гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 107. Должностные и (или) уполномоченные лица, ведущие приём граждан, в пределах своей компетенции дают устное разъяснение по существу поставленных вопросов; сообщают гражданину порядок и сроки рассмотрения его обращения. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано
в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ
по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись

в карточке.

 108. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Регламентом.

 109. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых
не входит в компетенцию руководителя управления, в ходе личного приёма гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 110. По окончании приёма должностное лицо и (или) уполномоченное лицо доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

 111. Результатом исполнения административной процедуры по рассмотрению устного обращения гражданина является письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо устный ответ с согласия гражданина, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

Приложение № 1

 к административному регламенту

**Сведения о месте нахождения, почтовом и электронном адресе финансового управления, должностных лиц, адресе в сети Интернет, справочном телефоне и режиме работы**

 Руководитель финансового управления администрации Курагинского района, финансовое управление располагаются по адресу: ул. Партизанская, д. 152, р.п. Курагино.

Почтовый адрес: ул. Партизанская, д. 152, р.п. Курагино, Красноярский край, 662910.

Специалист по работе с обращениями граждан и организации личного приёма граждан находится по адресу: ул. Партизанская, д. 152, р.п. Курагино.

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - www.kuragino-krsn.ru

Справочные телефоны:

8(39136) 2-34-62, 2-24-62,