

**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОННОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «24» марта 2015 года

№ 22

п.Большой Царын

Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги
«Профилактика безнадзорности детей»

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 6.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» требований Федерального закона от 28 июля 2012 года №133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия от 8 сентября 2011 г. № 147, в целях упорядочения административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальных услуг:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Профилактика безнадзорности детей».

2. Главному специалисту - ответственному секретарю комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия (Настаева Ц.В.) организовать работу по предоставлению муниципальной услуги «Профилактика безнадзорности детей», в соответствии с утвержденным административным регламентом.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования (обнародования).

4. Признать распоряжение Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия № 275 от 5 июня 2013 года «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Профилактика безнадзорности детей» утратившим силу.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия Н.Б.Долеева.

**И.О. Главы Администрации
Октябрьского районного
муниципального образования
Республики Калмыкия**

С. Батыров

**Регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Профилактика безнадзорности детей»**

I. Общие положения

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Профилактика безнадзорности детей» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Профилактика безнадзорности детей» (далее муниципальная услуга) и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия (далее Комиссия) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2 Описание заявителей:

1.2.1 Заявителями муниципальной услуги являются:

- граждане, зарегистрированные и проживающие на территории Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия;
- от имени физических лиц могут действовать любые заинтересованные лица в соответствии с законодательством РФ;
- от имени юридических лиц могут действовать лица, действующие в соответствии с законом, иными нормативно-правовыми актами и учредительными документами без доверенности, представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.
- дети, проживающие на территории Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия, следующих категорий от 6 до 18 лет включительно:
 - 1) безнадзорных или беспризорных;
 - 2) занимающихся бродяжничеством или попрошайничеством;
 - 3) содержащихся в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, социальных приютах, центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей, специальных учебно-воспитательных и других учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной помощи и (или) реабилитации;
 - 4) употребляющих наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо употребляющих одурманивающие вещества, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, пиво и напитки, изготавливаемые на его основе;
 - 5) совершивших правонарушение, повлекшее применение меры административного взыскания;
 - 6) совершивших правонарушение до достижения возраста, с которого наступает административная ответственность;
 - 7) освобожденных от уголовной ответственности вследствие акта об амнистии или в связи с изменением обстановки, а также в случаях, когда признано, что исправление несовершеннолетнего может быть достигнуто путем применения принудительных мер воспитательного воздействия;
 - 8) совершивших общественно опасное деяние и не подлежащих уголовной ответственности в связи с недостижением возраста, с которого наступает уголовная ответственность, или вследствие отставания в психическом развитии, не связанного с психическим расстройством;

- 9) обвиняемых или подозреваемых в совершении преступлений, в отношении которых избраны меры пресечения, не связанные с заключением под стражу;
- 10) условно-досрочно освобожденных от отбывания наказания, освобожденных от наказания вследствие акта об амнистии или в связи с помилованием;
- 11) получивших отсрочку отбывания наказания или отсрочку исполнения приговора;
- 12) освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы, вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа, если они в период пребывания в указанных учреждениях допускали нарушения режима, совершали противоправные деяния и (или) после освобождения (выпуска) находятся в социально опасном положении и (или) нуждаются в социальной помощи и (или) реабилитации;
- 13) осужденных за совершение преступления небольшой или средней тяжести и освобожденных судом от наказания с применением принудительных мер воспитательного воздействия;
- 14) осужденных условно, осужденных к обязательным работам, исправительным работам или иным мерам наказания, не связанным с лишением свободы

1.2.2 Сроки выполнения:

индивидуальная профилактическая работа в отношении несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей проводится в сроки, необходимые для оказания социальной и иной помощи несовершеннолетним, или до устранения причин и условий, способствовавших безнадзорности, беспризорности, правонарушениям или антиобщественным действиям несовершеннолетних, или достижения ими возраста восемнадцати лет, или наступления других обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Контроль за «неблагополучными» семьями и несовершеннолетними детьми проводится в сроки, необходимые для оказания ребенку и членам его семьи социальной и иной помощи или до устранения причин и условий, способствовавших неблагополучию в семье.

1.3 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1 Место нахождения Комиссии:

359450, Республика Калмыкия, Октябрьский район, п. Большой Царын, ул. Бойко 5.

1.3.2 График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги: должностными лицами Комиссии

Понедельник 9-00 – 18-00, перерыв 13-00 – 14-00

Вторник 9-00 – 18-00, перерыв 13-00 – 14-00

Среда 9-00 – 18-00, перерыв 13-00 – 14-00

Четверг 9-00 – 18-00, перерыв 13-00 – 14-00

Пятница 9-00 – 18-00, перерыв 13-00 – 14-00

Суббота – выходной;

Воскресенье – выходной.

1.3.3 Справочные телефоны:

Телефон (факс) 8(84747) 91-5-34, 91-1-26

1.3.4 Адрес электронной почты: oktrmo@mail.ru

1.3.5 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется:

- непосредственно специалистом Комиссии при личном обращении;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
- посредством размещения в информационных телекоммуникационных сетях общего пользования, на сайте Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия (oktrmo@mail.ru), публикации в средствах массовой информации;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <https://www.gosuslugi.ru> и на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Калмыкия pgu.упом08.ru;
- в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) путём заполнения интерактивных форм. На региональном портале государственных и муниципальных услуг Республики Калмыкия и на Едином портале заявителю обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги. Ответ заявителю направляется в электронном виде;
- в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ). Для получения муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг. В МФЦ осуществляется приём и выдача документов только при личном обращении заявителя (его представителя) в соответствии с требованиями настоящего регламента. При реализации своих функций МФЦ направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами с учётом положений части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3.6 Основные требования к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- чёткость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.7 В любое время с момента приёма документов указанных в пункте 2.6 настоящего регламента заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения Комиссии. Время ожидания в очереди при сдаче запроса и получении документа не должно превышать 15 минут.

1.3.8 Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем втором экземпляре заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе в процессе выполнения административной процедуры находится представленный им пакет документов.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги:

Наименование муниципальной услуги «Профилактика безнадзорности детей»

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия (далее Комиссия).

В процессе предоставления муниципальной услуги Комиссия взаимодействует с

- Администрацией Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия;
- сельскими муниципальными образованиями Октябрьского района;
- БУ РК «Октябрьский комплексный центр социального обслуживания населения»;
- органами здравоохранения;
- правоохранительными органами;
- средствами массовой информации;
- образовательными учреждениями Октябрьского района.

2.3 Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- снижение количества семей «группы риска»;
- снижение уровня детской преступности в районе;
- вовлечение в систему профилактики и предупреждения правонарушений несовершеннолетних предприятий, учреждений, организаций всех форм собственности, а так же общественных организаций;
- уменьшение риска социальной дезадаптации несовершеннолетних;
- реализация защиты прав и законных интересов несовершеннолетних;
- совершенствование форм взаимодействия всех заинтересованных структур по вопросам профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- укрепление материально-технической базы муниципальной системы профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- формирование правовой, духовно-нравственной культуры населения;
- приобретение трудовых навыков.

2.4 Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1 Общий срок осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги 30 (тридцать) рабочих дней со дня подачи заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего регламента.

2.4.2 Начало общего срока осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги исчисляется с даты представления заявителем полного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего регламента, не требующих исправлений и доработок.

2.5 Правовые основы для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.);
- Гражданский Кодекс РФ;
- Кодекс РФ об административных правонарушениях;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.);
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 24.06.1999 года № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в РФ»;
- Федеральный закон от 27.12.2010 г. №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 2.05.2006 г. № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005 г. №679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Положением о Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации Октябрьского РМО РК, утвержденное решением Собрания депутатов Октябрьского районного муниципального образования Республики Калмыкия № 63 от 12 октября 2005 года;
- настоящим регламентом.

2.6 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1 Основанием для рассмотрения Комиссией вопроса о предоставлении муниципальной услуги лицам, указанным в пункте 1.2 настоящего регламента, является письменное обращения (заявление) заявителя.

2.6.2 Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в Комиссию заявителем представляется паспорт или документ его заменяющий.

2.6.3 По своему желанию заявитель дополнительно может предоставить иные документы, которые по его мнению имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.6.4 Комиссия не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим регламентом.

2.6.5 Приём документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется по адресу: 359450, Республика Калмыкия, Октябрьский район п. Большой Царын, ул. Бойко 5 в соответствии с режимом работы, указанным в пункте 2.1.2 настоящего регламента.

2.7 Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- наличие в представленных документах исправлений, серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- непредставление документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента;
- документы, представленные заявителем не соответствуют требованиям настоящего регламента.

2.8 Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.9.1 Время ожидания заявителем при подаче документов для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.9.2 Продолжительность приёма заявителя при подаче документов не должна превышать 30 (тридцати) минут.

2.10 Требования к помещениям в которых предоставляется муниципальная услуг:

2.10.1 Муниципальная услуга предоставляется в зданиях, помещениях, учреждениях, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами. Помещения общего пользования, используемые при предоставлении муниципальной услуги должны отвечать требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий, предназначенных для массового пребывания людей, требованиями пожарной безопасности.

2.10.2 Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами.

2.10.3 Предоставление муниципальной услуги может проходить на уличных площадках. Решение об этом принимает Администрация по согласованию с Комиссией. Муниципальные учреждения организуют безопасное пребывание граждан на месте

проведения мероприятий путём привлечения сотрудников правоохранительных органов и здравоохранения.

2.10.4 Право на предоставление муниципальной услуги должно быть подтверждено Уставом учреждения.

2.11 Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.11.1 Показателями доступности являются информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

- наличие регламента предоставления муниципальной услуги;
- наличие информации об оказании муниципальной услуги в СМИ, в сети Интернет, общедоступных местах;
- получение заявителями информации осуществляется путём индивидуального и публичного информирования в устной, письменной и электронной форме.

2.11.2 Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям настоящего регламента;
- наличие (отсутствие) обоснованных жалоб на работу специалистов Отдела со стороны заявителей.
- требования к организации предоставления муниципальной услуги, в части предупреждение безнадзорности, беспризорности, правонарушений и антиобщественных действий несовершеннолетних, выявление и устранение причин и условий, способствующих этому;

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

3.1 Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация документов;
- оказание социально-психологической и педагогической помощи несовершеннолетним, имеющим отклонения в развитии или проблемы в обучении;
- осуществление мер по реализации программ направленных на формирование законопослушного поведения несовершеннолетних;
- привлечение несовершеннолетних к участию в массовых мероприятиях, конкурсах, программах;
- предупреждение безнадзорности, беспризорности, правонарушений и антиобщественных действий несовершеннолетних, выявление и устранение причин и условий, способствующих этому;
- обеспечение защиты прав и законных интересов несовершеннолетних;
- социально-педагогическая реабилитация несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении;
- выявление и пресечение случаев вовлечения несовершеннолетних в совершение преступлений и антиобщественных действий;
- выдача разрешения (отказа) в оказании муниципальной услуги/

3.2 Приём и регистрация документов.

3.2.1 Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является предоставление комплекта документов, предусмотренных п. 2.6 настоящего регламента, направленных заявителем по почте или доставленных в Комиссию.

3.2.1.1 Направление документов по почте. Специалист Комиссии вносит в базу данных запись о приеме документов, в том числе;

- регистрационный номер;

- дата приёма документов;
- наименование заявителя;
- наименование входящего документа;
- дату и номер исходящего документа заявителя. На заявлении заявителя проставляется штамп установленной формы с указанием входящего регистрационного номера и даты поступления документов.

3.2.1.2 Представление документов заявителем при личном обращении. Специалист Комиссии:

- устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- фиксирует получение документов путём внесения регистрационной записи в электронную базу данных учёта входящих документов, указывая регистрационный номер;
- фиксирует дату приёма документов;
- фиксирует наименование заявителя;
- фиксирует наименование входящего документа;
- фиксирует дату и номер исходящего документа заявителя;
- на заявлении проставляется штамп установленной формы с указанием входящего регистрационного номера и даты поступления документов;
- передаёт заявителю второй экземпляр заявления (копия), а первый экземпляр помещает в делопроизводство.

Регистрация документов осуществляется специалистом в день поступления документов.

Общий максимальный срок приёма документов от физических лиц не должен превышать 30 (тридцати) минут. Общий максимальный срок приёма документов от юридических лиц не должен превышать 30 (тридцати) минут.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных настоящим регламентом и принятием решений специалистами осуществляется председателем Комиссии.

4.2 Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

4.3 Контроль за оказанием муниципальной услуги осуществляет председатель Комиссии и его заместитель в форме регулярных проверок соблюдения исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Калмыкия. По результатам проверок председатель Комиссии даёт указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

4.4 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании индивидуальных правовых актов и обращений заинтересованных лиц в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) специалистов, а также проверки исполнения положений настоящего регламента.

4.5 При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.6 Для проведения проверки , полноты и качества предоставления муниципальной услуги индивидуальным правовым актом Комиссии формируется Комиссия.

Комиссия имеет право:

- разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности Комиссии оформляются в виде протокола, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем Комиссии.

4.7 По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством РФ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1 Действия (бездействия) и решения лиц Комиссии принятые в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

5.2 Контроль деятельности Комиссии осуществляет Администрация Октябрьского РМО РК. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) Комиссии в Администрацию Октябрьского РМО РК или в судебном порядке. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.3 Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня её регистрации.

5.4 Ответственные лица отдела проводят личный приём заявителей по жалобам в соответствии с режимом работы, указанным в п. 1.3.2 настоящего регламента. Личный приём проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, указанных в п.2.1.3 настоящего регламента. Специалист, осуществляющий запись заявлений на личный приём с жалобой информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего приём.

5.5 При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 (тридцати) дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам исполнительной власти, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов председатель Комиссии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.6 Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридических лиц, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7 По результатам рассмотрения жалобы ответственным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется заявителю.

5.8 Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

5.9 При получении письменного обращения в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить данное обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

5.10 Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11 Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.12 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.13 Если причины по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.