**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПАРИЖСКОКОММУНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ВЕРХНЕХАВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 25.09.2012 г. № 83

с. Парижская Коммуна

Об утверждении административного

регламента по предоставлению муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан»

В целях обеспечения информационной открытости деятельности органов местного самоуправления Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, в соответствии с частью 15 статьи 13 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Парижскокоммунского

сельского поселения С.М.Савченко

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

Парижскокоммунского сельского

поселения Верхнехавского

муниципального района

от 25.09. 2012 г. № 83

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

администрации Парижскокоммунского сельского поселения

Верхнехавского муниципального района Воронежской области

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители), а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления.

1.3. Муниципальную услугу предоставляет администрация Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области.

Место нахождения администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области: 396131, Воронежская область, Верхнехавский район, с. Парижская Коммуна , ул. Совхозная, д. 38А .

**Режим работы администрации:**

Понедельник - 08.00. – 17.00.

Вторник - 08.00. – 16.00.

Среда - 08.00. – 16.00.

Четверг - 08.00. – 16.00.

Пятница - 08.00. – 16.00.

Специалисты администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - 08.00. – 17.00.

Четверг - 08.00. – 16.00.

1.4. Справочные телефоны администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района: (47343) 91144, факс (47343) 91151 .

1.5. Адрес официального сайта администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области в сети Интернет: pariskommun.ru, адрес электронной почты администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района: paris.vhav@qovvrn.ru .

1.6. Контактный телефон должностного лица, ответственного за прием предложений от заинтересованных лиц, (47343) 91144 .

1.7. Информацию о месте нахождения и графиках работы муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги заявитель может получить в информационно – телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах. Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в п.п. 1.3-1.6 настоящего Административного регламента.

1.8. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;

- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационной системе Воронежской области «Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области (далее – орган местного самоуправления).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- оставление обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщение гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- направление гражданину сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

Результатом исполнения муниципальной услуги при личном приеме в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке личного приема гражданина установленного образца. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

2.4.4. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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

2.4.7. Руководитель органа местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. («Российская газета», №7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, №4, ст. 445, «Парламентская газета», №4, 23-29.01.2009);

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
(«Российская газета», №95, 05.05.2006);

-- Уставом Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области: Принят постановлением Совета депутатов Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского района Воронежской области № 20 от 30.12.2004 г. (с изм. от 13.08.2009 г. № 117- III -СНД, от 23.10.2010 г. № 27-IV-СНД, от 13.05.2011 г. № 44-IV-СНД, от 20.06.2012 г. № 77- IV-СНД);

- настоящим Административным регламентом.

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

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина в администрацию Парижскокоммунского\_ сельского поселения Верхнехавского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

Обращение может поступить по почте, передаваться по факсу, Интернету, доставлено непосредственно гражданином или его представителем.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность должностного лица, а также фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации обращения, изложение сути заявления, предложения или жалобы, личную подпись заявителя и дату. (Форма обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту).

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются копии документов или иные материалы, подтверждающие доводы, изложенные в обращении гражданина.

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес заявителя (место жительства), контактный телефон. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- заявление (обращение) содержит нецензурные или оскорбительные выражения либо текст не поддается прочтению;

- в заявлении (обращении) отсутствуют данные о заявителе;

- представление заявления (обращения) в ненадлежащий орган.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления исполнения муниципальной услуги либо отказа в исполнении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для отказа в исполнении муниципальной услуги:

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

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

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

- в обращении не указаны (или указаны недостоверно) фамилия обратившегося и/или почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение подано в интересах третьих лиц, без подтверждения полномочий обратившегося гражданина представлять интересы третьих лиц либо в случае, если представляемые лица возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

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

2.8.2. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения, помимо оснований, указанных в п. 2.8.1 настоящего Регламента, также может являться:

- указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

- некорректность содержания электронного сообщения;

- невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

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

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

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

2.8.6. Если для принятия решения по поступившему обращению необходимо получение дополнительной информации и/или представление от заявителя документов и материалов по предмету рассматриваемого обращения, исполнение муниципальной услуги приостанавливается до получения от заявителя соответствующей информации, документов, материалов.

2.8.7. 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 в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами Верхнехавского муниципального района.

Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения не должен превышать 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 10 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Прием граждан осуществляется непосредственно в кабинете специалистов администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

У входа в помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. Около здания администрации поселения организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается орган местного самоуправления, оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.12.4. В помещении для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационном стенде, а также на официальном сайте в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факса, адрес официального сайта, электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

режим работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

настоящий Административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации по электронной почте или через Интернет-сайт администрации.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов, участвующих в предоставлении услуги.

2.14. Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Для получения муниципальной услуги возможна подача заявителем документов в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг». Формы заявлений на предоставление муниципальной услуги размещаются в информационно - телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационной системе Воронежской области «Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области».

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

3.1. Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги.

Состав и последовательность выполнения административных процедур:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района;

- подготовка ответов на обращения граждан;

- административные действия при проведении личного приема граждан.

3.3. Прием и первичная обработка обращений граждан.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения муниципальной услуги, является обращение гражданина в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов власти для рассмотрения согласно компетенции, а также подачи обращения должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, телеграфу на имя руководителя органа местного самоуправления.

Первичная обработка письменных обращений граждан производится не позднее чем в 3-дневный срок с момента их поступления.

Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;

- подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет в двух экземплярах акт по форме о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием документов. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.

Результатом административного действия является прием и первичная обработка обращений граждан.

3.4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Юридическим фактом, являющимся основанием для исполнения административного действия, является обращение гражданина в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов власти для рассмотрения согласно компетенции, а также подачи обращения должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан.

После первичной обработки все поступившие обращения граждан и ответы на письма регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном настоящим Административным регламентом, с уведомлением заявителя о регистрации обращения.

Регистрация обращений, поступивших по факсимильной связи на специально выделенные номера телефакса, осуществляется в соответствии с общими требованиями регистрации.

Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип корреспондента, проставляет исходящий номер и дату сопроводительного письма;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации в органе местного самоуправления.

Результатом административного действия является регистрация поступивших обращений и передача их на рассмотрение главе администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

3.5. Направление обращений на рассмотрение.

Юридическим фактом, являющимся основанием для исполнения административного действия, является регистрация поступивших обращений в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

После регистрации корреспонденция направляется главе администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района лично.

Глава администрации по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами назначает исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения, определяет сроки рассмотрения обращения и действия, которые должны быть предприняты при рассмотрении обращения, визирует свое решение.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник администрации организует изготовление копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема должностными лицами;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации сельского поселения или должностного лица администрации сельского поселения, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

- обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются главой администрации сельского поселения.

Административное действие по направлению должностному лицу поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приему и регистрации обращений и не может превышать 3 дней с момента поступления обращений в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

Результатом административного действия по направлению обращений на рассмотрение является передача исполнителю обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией руководителя органа местного самоуправления.

3.6. Рассмотрение обращений в администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административного действия, является поступление к исполнителю обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией руководителя органа местного самоуправления.

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя администрации Президента Российской Федерации, губернатора Воронежской области, председателя областной Думы и их заместителей о рассмотрении обращений граждан.

Решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации поселения.

В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление автору обращения с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностных лиц, обеспечивающих решение вопросов, затронутых в обращении.

Поступившие в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующему нерабочему дню. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган или должностному лицу, глава администрации поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление сроков производится главой администрации поселения на основании служебной записки (доклада) ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется ответственным исполнителем заявителю.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

Глава администрации поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации поселения (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения;

- в установленном законодательством порядке запрашивает, в случае необходимости, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц необходимые для рассмотрения документы;

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

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

- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о переадресации его обращения в другую инстанцию или другому должностному лицу с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении сроков рассмотрения обращения.

На обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях такие письма отправляются в правоохранительные органы.

Обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц), по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию поселения с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, может быть принято решение главы администрации о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу;

- если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, то рассмотрение обращения прекращается.

Результатом рассмотрения обращений в администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

3.7. Подготовка ответов на обращения граждан.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административного действия, является завершение рассмотрения обращения граждан в соответствии с резолюцией и информирование должностного лица об исполнении поручения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращений и ответы заявителям должны соответствовать следующим требованиям:

- результат рассмотрения обращения должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный довод со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- текст должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- в заключительной части следует сообщить о том, когда (дата отправки, присвоенный регистрационный номер обращения), кем (фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя) и как заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения, с предложением в связи с завершением срока рассмотрения обращения о снятии с контроля или продлении срока с указанием окончательной даты исполнения.

К информации по итогам рассмотрения обращения прикладываются:

- письменное обращение или регистрационная карточка личного приема;

- ответ заявителю;

- материалы, подтверждающие положительное рассмотрение обращения или невозможность принятия положительного решения.

Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района либо лицо его замещающее.

Ответы на поручения администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, членов Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, а также федеральных органов исполнительной власти о результатах рассмотрения обращений подписывает глава администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении 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 четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому именно из авторов дан ответ.

Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный правовой акт, то заявителю направляется ответ с приложением экземпляра данного акта.

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

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

Если заявителю в ходе личного приема дается ответ в устной форме (по согласованию с автором), то в регистрационной карточке делается соответствующая запись.

Если просьба гражданина в ходе рассмотрения обращения положительно разрешена, то к информации по результатам рассмотрения обращения может прилагаться вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту, ответственному за предоставление услуги, для снятия обращения с контроля и отправки ответа заявителю. Специалист администрации проверяет правильность оформления ответа и в регистрационно-контрольной карточке делается отметка с указанием результата рассмотрения («Исполнено», «Отказано» или «Проверено с выездом на место») и даты.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

После регистрации (присвоения исходящего номера) ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается. Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

Списание письма «В дело» осуществляется главой администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации района.

3.8. Административные действия при проведении личного приема граждан.

Юридическим фактом, являющимся основанием для исполнения административного действия, является непосредственное обращение граждан в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

Прием граждан в администрации поселения ведут глава администрации, другие должностные лица.

График приема граждан (далее – график) составляется на текущий год, подписывается главой администрации поселения. График личного приема помещается на информационном стенде в здании администрации и публикуется на официальном сайте администрации поселения.

На обращение гражданина на приеме у главы администрации поселения заводится регистрационно-контрольная карточка, куда заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения гражданина и делается отметка о принятых мерах по существу обращения.

По окончании приема глава администрации поселения на регистрационно-контрольной карточке обращения делает отметку о результате рассмотрения и в резолюции указывает исполнителя и конкретное поручение по исполнению данного обращения.

Во время личного приема руководителями каждый гражданин имеет возможность оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

После завершения личного приема главой администрации поселения согласно его письменному поручению специалист администрации ставит обращения на контроль и передает на исполнение должностным лицам. Обращения с личного приема руководителей так же, как и письменные обращения (если в резолюции не установлен иной срок), рассматриваются в течение 30 дней со дня обращения.

Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов в дело они снимаются с контроля, о чем делается отметка в регистрационно-контрольной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

Материалы с личного приема хранятся в соответствии с номенклатурой дел администрации поселения, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Результатом проведения личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем местной администрации, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Административного регламента.

4.2.Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей.

Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Руководитель местной администрации осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствие с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы главе администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области по адресу: 396131 Воронежская область Верхнехавский район с.Парижская Коммуна ул. Совхозная, д. № 38А, телефон (47343) 91144, факс (47343) 91151 .

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Парижскокоммунского сельского поселения Верхнехавского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения срока таких исправлений — в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного п. 5.8, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение № 1

к Административному регламенту

Главе администрации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сельского поселения

Верхнехавского

муниципального района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя полностью )

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес полностью: индекс, область,

район, село, улица, дом)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Контактный телефон)

**Заявление**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, подпись

Приложение №2

к Административному регламенту

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан»

Обращения граждан

Обращения, поступившие на личном приеме должностного лица

Обращения, поступившие должностному лицу во время публичных и иных мероприятий с участием граждан

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования

Устные обращения

Письменные обращения

Рассмотрение обращений граждан на личном приеме

Прием, первичная обработка и регистрация обращения

Разъяснение, устный ответ гражданину на личном приеме

Направление обращения должностному лицу

Направление обращения на рассмотрение исполнителям

Рассмотрение обращения

Направление ответа гражданину

Подготовка ответа

Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина

Контроль за полнотой и сроками рассмотрения обращения