

АДМИНИСТРАЦИЯ ТУЖИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 12.05.2012 | № 258 |

пгт Тужа

**Об утверждении административного регламента предоставления**

**муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Тужинского муниципального района»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации района от 17.02.2011 № 53 «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг» администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Тужинского муниципального района» (прилагается).

2. Управлению делами администрации Тужинского муниципального района (Бледных Л.В.) обеспечить контроль за соблюдением административного регламента.

3. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Разместить административный регламент на официальном сайте администрации Тужинского муниципального района, в сети Интернет и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента обнародования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации района Н.А. Бушманов

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации Тужинского муниципального района  от 12.05.2012 № 258 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан в администрации» Тужинского муниципального района

1. Общие положения.

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Тужинского муниципального района**  (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и личного приема граждан в администрации района, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации района.

**1.1. Основные термины и определения.**

1.1.1. **муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления** (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

1.1.2. **административный регламент** - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

1.1.3. **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в администрацию Тужинского муниципального района или должностному лицу администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию района или должностному лицу администрации.

1.1.4. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов органов местного самоуправления, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности муниципального образования.

1.1.5. **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.1.6. **жалоба** – имеет сугубо частный характер и относится,как правило,к просьбе гражданина о восстановлении или защите нарушенных его личных прав, свобод или законных интересов, либо прав и свобод иных лиц.

1.1.7. **коллективное обращение** – обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

1.1.8. **повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

1.1.9. **анонимное обращение** – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

1.1.10. **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации района.

**1.2. Описание заявителей.**

1.2.1. Заявителем или получателем настоящей муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации;

- юридические лица;

- коллективы;

- органы федеральной и областной власти, органы местного самоуправления.

**1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.**

1.3.1. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информация) граждане обращаются:

1) лично в администрацию района по адресу: 612200 Кировская область, Тужинский район, пгт Тужа, ул. Горького д. 5 каб. № 36;

2) устно в администрации района по номеру телефона 2-19-39;

3) в письменном виде путем направления почтовых отправлений в администрацию района по адресу: 612200 Кировская область Тужинский район пгт. Тужа ул. Горького д.5;

4) с использованием электронной почты adminTuzha@mail.ru;

5) посредством направления письменных обращений в администрацию

района факсимильной связью по номеру телефона(883340) 2-19-39.

1.3.2 Основными принципами информирования граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- полнота предоставления информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.3. Информирование осуществляется в виде: индивидуального устного информирования граждан, индивидуального письменного информирования граждан и публичного информирования граждан.

1.3.3.1. Индивидуальное устное информирование обеспечивается должностными лицами администрации района лично и по телефону.

При информировании (лично или по телефону) должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Должностное лицо, осуществляющее информирование, должно принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания гражданином ответа при информировании не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину могут быть даны рекомендации о возможности обращения к другому специалисту или по возможности сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию).

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина должностному лицу, осуществляющее индивидуальное устное информирование, выделяется не более 10 минут.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства.

1.3.3.2 Индивидуальное письменное информирование граждан при их обращении в администрацию района осуществляется путем направления им ответов почтовым отправлением.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ на обращение гражданина направляется в письменном виде по почтовому адресу обратившегося гражданина в[срок](garantf1://12046661.12)**,** установленный [законодательством](garantf1://12046661.0) РФ.

1.3.3.3. Публичное информирование граждан проводится путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, режиме работы администрации района, а также графиков личного приема граждан на информационных стендах администрации, СМИ.

# Стандарт предоставления муниципальной услуги.

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации района » (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации района (далее – муниципальная услуга).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией района. Непосредственная организация по предоставлению муниципальной услуги осуществляется специалистами администрации.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа.

2.3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема или по телефону является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги в администрации района определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация поступившего обращения;

- направление обращения на рассмотрение;

- постановка обращения на контроль (при необходимости);

- рассмотрение обращения должностным лицом;

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- направление ответа заявителю.

2.4.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение **30 дней** со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.4.3. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

2.4.4. Обращения, по которым имеется **поручение** главы администрации района рассматриваются в указанные в поручении сроки.

2.4.5. Должностное лицо администрации района по направленному в установленном порядке **запросу** государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение **15 дней** предоставить 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.

2.4.6. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации района, то обращение в течение **7 дней** со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из органов федеральной, региональной власти, предприятий, организаций и учреждений, возвращаются в органы федеральной, региональной власти, предприятия, организации и учреждения.

2.4.7. Проекты ответов на зарегистрированные обращения, направляются главе администрации района и подлежат рассмотрению в **3-дневный** срок.

Исполнитель обязан представить главе администрации района проект ответа не позднее, чем **за 3 дня** до истечения срока рассмотрения обращения.

2.4.8. В исключительных случаях срок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на **30 дней**.

В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку главе администрации района с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения, не позднее, чем за **5** **дней** до окончания срока исполнения обращения, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать **60 дней**.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.) («Российская газета» №237 от 25.12.1993);

- [Федеральным закон](garantf1://12046661.0)ом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- настоящим административным регламентом.

**2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.6.3. Обращение, направленное по каналам электронной или факсимильной связи должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления; или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

- изложение существа обращения;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя (местожительство);

- контактный телефон или адрес электронной почты.

**2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

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

**2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. В случае, если в [письменном обращении](garantf1://12046661.7) гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то данное обращение не подлежит рассмотрению.

Если в указанном письменном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.8.3. В случае если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно должно быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

2.8.4. В случае если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на письменное обращение гражданина не дается, сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.5. 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, главой администрации района принимается решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное письменное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший письменное обращение.

2.8.6. В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую [федеральным законом](garantf1://10002673.0) тайну, гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашений указанных сведений.

**2.9. Платность предоставления муниципальной услуги**

За предоставление муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

**2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.10.1. На входе в кабинеты администрации района, где предоставляется муниципальная услуга, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

2.10.2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.10.3. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.10.4. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

средствами пожаротушения и необходимой мебелью;

Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего должностного лица.

2.10.5. Помещение для ожидания личного приема должно соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется стульями, столами (стойками), обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

**2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.11.1. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом позволит повысить уровень качества и доступности предоставляемых заявителям муниципальных услуг за счет:

- открытости информации о деятельности органов местного самоуправления;

- соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги;

- создания условий для ожидания приема;

- доступности по времени и месту приема заявителей;

- предоставления исчерпывающей информация о муниципальной услуге;

- обоснованности отказов в предоставлении муниципальной услуги

- снижения издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров, при взаимодействии с органами местного самоуправления;

- повышения качества и эффективности исполнения принимаемых решений;

- повышения уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг;

- создания единообразной правовой регламентации действий и процедур по исполнению муниципальных услуг, процедур внутренней деятельности органов местного самоуправления и их взаимодействия между собой;

- доступности для граждан и организаций информации о порядке и ходе исполнения муниципальной услуги на каждой стадии;

- контроля за исполнением муниципальной услуги.

**2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Регистрация запроса заявителя осуществляется в течение трех дней с момента поступления в администрацию района

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

**III. Административные процедуры**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация поступившего обращения;

- направление обращения на рассмотрение;

- постановка обращения на контроль;

- рассмотрение обращения должностным лицом;

- личный прием граждан;

- телефонные обращения граждан;

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

**3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений**

3.1.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является:

обращение гражданина в администрацию района, либо поступление обращения с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем; поступить по почте; по факсимильной связи; по электронной почте; по телефону.

3.1.3. Обращения, поступившие в администрацию района по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную администрации района.

3.1.4. Прием письменных обращений от заявителей в администрацию района поступивших по факсимильной связи, производится управляющим делами, по электронной почте – сотрудниками администрации с последующей передачей документа делопроизводителю.

3.1.5. Делопроизводитель:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

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

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

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

- в случае отсутствия текста письма составляет текст справки: "Письма в адрес администрации муниципального образования нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт (Приложение 2 к административному регламенту) в двух экземплярах на письма, поступившие с 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. Указанные акты хранятся в администрации муниципального образования: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению;

- при отсутствии обращения, но при наличии каких либо документов, эти документы возвращает по почте адресату (при наличии адреса на конверте), если адрес на конверте не указан, составляют акт о передаче документов в архив;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируется под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения

3.1.6. Делопроизводитель, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе администрации района и принять необходимые меры безопасности.

3.1.7. Обращения с пометкой "лично" передаются адресату без вскрытия письма (пакета).

В случае, если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

3.1.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение 1 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.9. Письменные обращения граждан на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых до регистрации направляются для перевода специалистам, владеющим соответствующими навыками. Их регистрация производится после поступления перевода.

3.1.10. Прием и рассмотрение обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

3.1.11. Администрация района принимает только оригиналы письменных обращений.

3.1.12 Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения является подготовка к регистрации.

3.1.13. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

**3.2. Регистрация поступившего обращения.**

3.2.1. Поступившее обращение в администрацию района регистрируется в течение **3 дней** с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.2. Обращения Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Правительств субъектов Российской Федерации, членов Федерального собрания, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, депутатов муниципальных образований, Уполномоченного по правам человека, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан в день поступления.

3.2.3. Делопроизводитель:

- прочитывает обращение и выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

- отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет штамп «Администрация Тужинского муниципального района» с указанием присвоенного обращению регистрационного порядкового номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- регистрационный номер обращения состоит: из первой буквы фамилии гражданина (если обращение коллективное – Кл.), номера по классификатору, порядкового номера.

- документу-ответу присваивается порядковый номер документа-обращения.

3.2.4. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер, где вместо первой буквы фамилии гражданина указывается «Кол».

3.2.5. Обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) не регистрируются и ответы на них не даются.

3.2.6. Результатом выполнения действий по регистрации обращения является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

**3.3. Направление обращения на рассмотрение.**

3.3.1. После регистрации обращение передается главе администрации района для определения должностного лица администрации района ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

3.3.2. Ознакомившись с обращением гражданина, глава администрации района дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

Поручение главы администрации района должно содержать:

- фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

- порядок и срок исполнения;

- подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты;

- ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение главы администрации района может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым. Поручение главы администрации района может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания «срочно» или «оперативно», предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в администрации района.

**Типовые резолюции:**

- *«Срочно», «Незамедлительно»* (или аналогичное) подлежит исполнению в течение **3-х дней** с момента наложения резолюции;

- *«Оперативно»* - предусматривает **10-дневный** срок исполнения с момента наложения резолюции;

- *«Дать ответ заявителю»* (дает право исполнителю самостоятельно ответить на обращение);

- *«Подготовить ответ»* (исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции);

- *«Рассмотреть в установленном порядке»*, или *«Рассмотреть»*, или *«Для рассмотрения и ответа»* (обращение рассматривается в установленный срок. Исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции.);

- *«Для сведения»* (ответ заявителю не требуется);

- *«Для рассмотрения и подготовки ответа»* (исполнитель готовит проект ответа от имени автора резолюции

3.3.3. После подписания поручения главой администрации района, обращение с приложениями к нему (при наличии) передается делопроизводителю.

3.3.4. Делопроизводитель:

3.3.4.1. В случае если в поручении главы администрации района несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения. Подлинники обращения и поручения направляются в первый адрес, в остальные адреса направляются копии обращения и поручения.

3.3.4.2. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение исполнителю проставляет штамп «Взято на контроль» и «Подлежит возврату».

3.3.5. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в установленном действующим законодательством порядке.

3.3.6. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан должностными лицами.

3.3.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению и фамилия и адрес гражданина не поддаются прочтению.

3.3.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.10.Обращение, поступившее из государственных органов или организаций по вопросам, не входящим в компетенцию администрации района, возвращается в направивший государственный орган либо направляется на рассмотрение по компетенции.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня со дня поступления обращения.

3.3.11. Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) главой администрации района, подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

3.3.12 Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 дней со дня регистрации обращения.

**3.4. Постановка обращения на контроль.**

3.4.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в администрации района является обращение, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, а также сведениях, имеющих обще-социальное значение.

Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся должностным лицом администрации района по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений – устранения указанных недостатков, получения материалов для аналитических записок и информации.

3.4.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации района, давший поручение по рассмотрению обращения.

3.4.3. В обязательном порядке осуществляется контроль по рассмотрению обращений граждан:

поступивших в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Госдумы РФ, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Кировской области, по которым даны конкретные поручения;

с личного приема Губернатора Кировской области и заместителей Председателя Правительства Кировской области;

с личного приема главы района.

3.4.4. Контроль в администрации района за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет делопроизводитель.

3.4.5. Ответы по обращениям граждан, поставленным на контроль, представляются главе администрации района не позднее, чем за 3 (три) дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.4.6. Результатом выполнения административных действий по постановке обращения гражданина на контроль в администрации района является устранение выявленных конкретных нарушений законных прав и интересов граждан, наказание виновных в данных нарушениях (если таковые имеются), направление мотивированного ответа гражданину в установленные федеральным законом и настоящим Административным регламентом сроки.

**3.5. Рассмотрение обращения должностным лицом**

3.5.1. Основанием для начала административных действий при рассмотрении письменных обращений в администрации района является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии), а также поручения главы администрации исполнителю.

3.5.2. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение:

3.5.2.1. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в учреждениях и у должностных лиц.

3.5.2.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.5.2.3. Готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись главе администрации района, давшему поручение по рассмотрению обращения.

После подписания главой администрации района ответа гражданину, оно передается его делопроизводителю, для отправки подлинника ответа гражданину, копию ответа подшивает в дело.

3.5.3. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения гражданина в администрации района является принятие администрацией района мер в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении, подготовка и направление мотивированного письменного ответа заявителю в установленный законом срок.

**3.6. Личный прием граждан**

3.6.1. Основанием для личного приема гражданина в администрации района является его личное устное или письменное обращение либо обращение его законного представителя в администрацию района.

3.6.2. Личный прием граждан в администрации района проводиться главой администрации района и его заместителям по вопросам, входящим в его компетенцию, в установленные часы личного приема граждан.

3.6.3. Обязанность по организации личного приема граждан главой администрации района возлагается на делопроизводителя.

3.6.4. Информация о месте приема главой администрации района и его заместителям, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан делопроизводителем. С графиком приема главы администрации и заместителем главы администрации района граждане могут ознакомиться в приемной главы администрации района, на специальном стенде в здании администрации района на 1 этаже.

3.6.5. Личный прием граждан главой администрации района и его заместителем проводится в установленные часы с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.

3.6.6. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.7. При приеме граждан главой администрации района делопроизводитель предварительно узнает тематику обращения гражданина. В случае если решение данного вопроса относиться к компетенции других должностных лиц администрации, гражданин направляется делопроизводителем к соответствующему должностному лицу.

3.5.7. Перед направлением гражданина в кабинет главы администрации района делопроизводитель сообщает главе администрации района сведения об обратившемся гражданине и тематику обращения. Без согласования с главой администрации района гражданин в кабинет не допускаются. При приеме граждан главой администрации района делопроизводитель приглашает прибывшего гражданина, регистрирует заявителя в карточке личного приема, вносит в карточку сведения о нем: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, содержание устного обращения гражданина. Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.6.8. Делопроизводителем может осуществляться предварительная запись граждан. Запись на прием ведется в течение месяца (кроме руководителей органов). В случае изменения даты и времени приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

3.6.9. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Данные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

3.6.10 Запись гражданина на повторный прием к главе администрации района (заместителю главы администрации района) осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.6.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.12. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о мерах, которые будут приняты для решения поставленных заявителем вопросов.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

3.6.13. Заявитель имеет право в ходе приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.6.14. Информация о принятых по обращениям граждан мерах, а также материалы личного приема граждан направляются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если должностное лицо, осуществлявшее личный прием, дает поручение по устному обращению гражданина, то материалы направляются исполнителю в соответствии с поручением.

Если по материалам личного приема не поступает дополнительных поручений, обращение подшивается в архивное дело.

3.6.15. Материалы личного приема граждан главой администрации района и его заместителем учитываются и обрабатываются делопроизводителем, хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.16. Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в администрации района является осуществление личного приема гражданина главой администрации района и его заместителем и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда следует ему обратиться по компетенции.

**3.7. Телефонные обращения граждан.**

3.7.1.Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на телефонные обращения гражданин в администрацию района является поступление телефонного обращения от гражданина.

3.7.2. Ответ на телефонные обращения граждан дают: глава администрации района, заместитель главы администрации района, специалисты администрации района.

3.7.3. Время приема телефонных звонков от заявителей принимаются должностными лицами в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка администрации района.

3.7.4. При получении запроса по телефону должностное лицо администрации района:

- называет наименование органа, в который позвонил заявитель;

- представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом заявителю перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку подготавливает ответ.

3.7.5. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.7.6. При поступлении телефонного обращения на номер главы администрации района, телефонный звонок принимает делопроизводитель, который:

- называет наименование органа, в который позвонил заявитель;

- представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- в случае если решение поставленного вопроса относиться к компетенции заместителя главы администрации района или специалистов администрации района, предлагает заявителю обратиться по конкретному номеру телефона к соответствующему должностному лицу администрации.

- соединяет заявителя с главой администрации района. В случае если глава администрации района осуществляет прием посетителей, или ведет телефонный разговор, соединение с главой администрации района не осуществляется, заявителю предлагается перезвонить в другое время.

3.7.7. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению телефонного обращения в администрацию района является дача ответа по телефону путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов и принятых по ним мер, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

**3.8. Оформление ответа на обращение**

3.8.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрацию района, получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

3.8.2. Должностное лицо администрации района, ответственное за подготовку ответа:

3.8.2.1. Четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

3.8.2.2. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению.

3.8.2.3. При подготовке ответа в федеральный орган государственной власти или Правительство Кировской области указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю.

3.8.2.4. При подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.2.5. При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов.

3.8.3. Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным главой администрации.

3.8.4. В ответе гражданину или государственному органу исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.8.5. Подготовленный ответ передается на подпись главе администрации района, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина. Глава администрации района в случае согласия с ответом подписывает его и передает делопроизводителю, для регистрации и отправки гражданину.

В случае, если глава администрации района не согласен с ответом, то он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, руководитель после ознакомления и согласия с ответом списывает его в архивное дело, ставит подпись и дату.

3.8.6. Ответ на поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы, а также ответ в федеральные органы государственной власти о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации района.

В случае, если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.8.7. После подписания ответа главой администрации района, который давал поручение по рассмотрению обращения, и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

3.8.8. Результатом выполнения административных действий по оформлению ответа на обращение в администрацию района является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов и принятых по ним мер, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

**3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

3.9.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

3.9.2. Информация о местонахождении обращения предоставляется гражданину делопроизводителем. Информация предоставляется при личном обращении заявителя или по телефону.

3.9.3. Время приема телефонных звонков от заявителей принимаются должностными лицами в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка администрации района.

3.9.4. При получении запроса по телефону делопроизводитель дает ответ в порядке предусмотренном пунктами 3.7.4., 3.7.5. настоящего регламента.

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

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента**

4.1.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Управляющим делами администрации района путём проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, муниципальных правовых актов.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений, организации личного приёма граждан.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению Заявителя).

**4.3. Ответственность муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. На должностных лиц администрации района возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом администрации района только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица.

4.3.3. Запрещается должностным лицам администрации района разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3.4. В случае утраты письменных обращений в администрации района должностное лицо, ответственное за рассмотрение письменных обращений граждан, информирует об этом главу администрации района. Глава администрации района, принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

4.3.5. Должностное лицо администрации района ответственное за рассмотрение обращения, при уходе в отпуск обязано по поручению главы администрации района, передать письменное обращение другому должностному лицу администрации района.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района должностное лицо, ответственное за работу с письменными обращениями граждан, обязано сдать письменные обращения должностному лицу, назначенному главой администрации района.

4.3.6. Должностное лицо администрации района, виновное в нарушении федерального закона или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;

- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;

- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

- преследование гражданина за критику;

- представление недостоверной информации;

- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

**4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

В рамках контроля соблюдения порядка обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заинтересованное лицо может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее – обращение) на действия (бездействие) и решения уполномоченных лиц администрации района непосредственно к главе администрации района.

5.2. Рассмотрение письменных обращений заинтересованных лиц, главой администрации района рассматриваются в соответствие с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги - рассмотрения письменных обращений граждан в администрации района.

Рассмотрение устных обращений заинтересованных лиц, главой администрации рассматриваются в соответствие с Административным регламентом личного приема граждан в администрации района.

* 1. Заинтересованное лицо вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение N 1

к административному регламенту

**РАСПИСКА**

**о получении документов**

**От гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ получены документы:**

**обращение на \_\_\_\_\_\_\_\_ листах и приложения на \_\_\_\_\_\_\_\_ листах.**

**Получил документы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

**Подпись Ф.И.О.**

**Дата получения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение N 2

к административному регламенту

**АКТ № \_\_\_\_\_**

**"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Мы, нижеподписавшиеся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**составили акт о том, что при вскрытии почтового отправления за № \_\_\_\_ из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Обнаружено:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Настоящий акт составлен в 3-х экз.**

**Подписи:**

Приложение N 3

к административному регламенту

|  |
| --- |
| Главе администрации  Тужинского района |
|  |
|  |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| почтовый адрес: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| телефон: |

Заявление

# Прошу предоставить информацию о порядке рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тужинского района

Информацию получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(лично, по почте) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата

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

подпись

Приложение № 4

к Административному регламенту

**БЛОК – СХЕМА**

**рассмотрения обращения заявителя**

**Источники обращений**

***Заявители:***

– физические лица

– коллективные обращения

– органы федеральной власти, власти субъекта федерации

***Депутатский запрос***

**Каналы поступления**

– письма почтой

– письма нарочным

– факсимильное сообщение

– электронная почта

**РЕГИСТРАЦИЯ**

**ОБРАЩЕНИЯ**

направление по подведомственности

направление исполнителям

Резолюция

**ОТВЕТ**

**на обращение**

**Ответ заявителю**

Глава администрации Тужинского района

**Исполнители**

Структурное подразделение

Должностное лицо

Уполномоченное лицо

Проект ответа заявителю