**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ «Цолгинское»**

у. Цолга «29»июня 2012 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ №13

Об утверждении административного

регламента по предоставлению муниципальной

услуги «Прием, рассмотрение предложений,

заявлений, жалоб граждан»

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010г. № 210-ФЗ, "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федерального закона РФ от 2 мая 2006 № 59 « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом Республики Бурятия от 02.07.2007 N 2352-III "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия", в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по приему, рассмотрению предложений, заявлений, жалоб граждан постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан» согласно приложения к настоящему постановлению.
2. Разместить на информационном стенде администрации муниципального образования сельского поселения «Цолгинское» административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

сельское поселение «Цолгинское» Гомбоев Ю.Г.

Приложение

к Постановлению

Администрации муниципального образования

сельского поселения «Цолгинское»

от «29» июня 2012 г № 13

«Об утверждении административного регламента по

предоставлению муниципальной услуги

«Прием, рассмотрение предложений, заявлений,

жалоб граждан»

**Административный регламент**

**Администрации муниципального образования**

**сельского поселения «Цолгинское» по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан»**

**1.Общие положения**

**1.1.Предмет регулирования Административного регламента**

1.1.1.Административный регламент Администрации муниципального образования сельского поселения «Цолгинское» по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) определяет административные процедуры и действия, а также сроки и порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан.

**1.2.Круг Заявителей (Получателей)**

1.2.1.Заявителем (Получателем) муниципальной услуги (далее – Заявитель, Получатель) является физическое лицо (гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства).

1.2.2.От имени физического лица заявление о предоставлении муниципальной услуги может подавать:

- законный представитель (родитель, усыновитель, опекун и попечитель);

- представитель, действующий в силу полномочий, основанных на доверенности.

**1.3.Требования к местам и порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1.Информация о месте нахождения и графике работы органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, предоставляется Заявителям:

1)по номеру телефона:- 8(30143)29-6-41

Администрации муниципального образования сельского поселения «Цолгинское»: Приемная телефон/факс 8 (30143) 29-6-41;

2) лично при обращении в Администрацию муниципального образования сельского поселения «Цолгинское» по адресу:

Администрация муниципального образования сельского поселения «Цолгинское» 671343, РБ, Мухоршибирский район, у. Цолга, ул. Кооперативная ,5

**1.4.Порядок получения консультаций (справок) об исполнении муниципальной услуги**

1.4.1.Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- места и графика личного приема главы и руководителя администрации (далее Должностные лица);

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.2.Основными требованиями при консультации являются:

-компетентность;

-четкость в изложении информации;

-полнота консультирования.

1.4.3.Для получения консультации по предоставлению муниципальной услуги Заявители обращаются в Администрацию поселения: лично; по телефонам; в письменном виде (почтой); в письменном виде (электронной почтой, факсимильной связью) в приемную;

1.4.4.При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалист по делопроизводству подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста принявшего телефонный звонок.

1.4.6.Заявители в обязательном порядке информируются

в устной форме:

- об Исполнителях, которым поручено рассмотрение обращения;

- о ходе предоставления муниципальной услуги;

в письменной форме:

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

**1.5.Требования к местам для информирования**

1.5.1.Место ожидания приема, место сдачи и получения документов Заявителями, место для информирования Заявителей и заполнения необходимых документов оборудовано информационными стендами, содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, бланках заявлений, перечне необходимых документов, мебелью для возможного оформления документов.

1.5.2.На информационном стенде в здании администрации размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги;

- график приема граждан Должностными лицами.

**1.6.Требования к местам для ожидания**

1.6.1.Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и Должностных лиц.

1.6.2.Места ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями (скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения Заявителей, но не менее трех мест.

**1.7.Требования к местам приема граждан**

1.7.1.Прием граждан Должностными лицами осуществляется в их служебных кабинетах.

1.7.2.Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

1.7.3.В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан (далее – муниципальная услуга).

**2.2.Наименование Исполнителя муниципальной услуги**

2.2.1.Уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги и принятию решения является Администрация муниципального образования сельского поселения «Цолгинское».

2.2.2.При предоставлении муниципальной услуги Исполнитель осуществляет взаимодействие с другими организациями, учреждениями или предприятиями, расположенными на территории муниципального образования сельского поселения «Цолгинское».

**2.3.Результат предоставления муниципальной услуг**

2.3.Результатом услуги является:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;

- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством в письменной или устной форме.

**2.4.Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1.Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2.В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены Должностным лицом не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося Заявителя и обоснованием необходимости продления сроков .

2.4.3.Должностными лицами могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

**2.5.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,**

**возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

2.5.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.);

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

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.03.2007г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Конституцией Республики Бурятия (Бурятия № 43 от 09.03.1994 г.);

# - Законом Республики Бурятия от 02.07.2007г. № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия» (Бурятия № 118 от 03.07.2007г.);

- Законом Республики Бурятия от 10.09.2007г. № 2431-III «О муниципальной службе в Республике Бурятия» (Бурятия, № 170 от 13.09.2007 г.);

- Уставом муниципального образования сельского поселения «Цолгинское»;

- Положением об Администрации муниципального образования сельского поселения «Цолгинское»,

**2.6.Перечень документов, предоставляемых Заявителем**

2.6.1.Перечень документов, предоставляемых Заявителем

- обращение, в котором Заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица или должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату ;

- в подтверждении своих доводов Заявитель вправе прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.7.1.Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрен.

**2.8.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**и отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является обращение, в котором:

- не указаны: фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обжалуется судебное решение. Данное обращение с разъяснением порядка обжалования судебного решения возвращается Заявителю;

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

**2.9.Порядок, размер и основания платы, взимаемой за предоставление**

**муниципальной услуги**

2.9.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и**

**и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

2.10.1.Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут. Прием Заявителей ведется в порядке живой очереди.

2.10.2.Регистрация обращений граждан осуществляется специалистом по делопроизводству в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления обращения.

**3.Административные процедуры при рассмотрении обращений граждан**

**3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения**

3.1.1.Исполнение административного регламента включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;

-предварительная обработка обращения, подготовка проекта поручения и направление обращения с проектом поручения Должностному лицу для принятия решения;

-рассмотрение обращения Должностным лицом и принятие решения по исполнению;

- направление обращения Исполнителям и уведомление граждан;

-рассмотрение обращения Исполнителем в соответствии с резолюцией Должностного лица, подготовка и направление ответа гражданину;

- информирование Должностного лица о результатах рассмотрения и принятие решения Должностным лицом о завершении процедуры рассмотрения;

- оформление дела по обращению, хранение.

**3.1.2.Прием и регистрация обращения**

3.1.2.1.Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Администрацию.

3.1.2.2.Обращение может поступить в Администрацию одним из следующих способов:

- доставлено лично гражданином;

- доставлено нарочным;

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

3.1.2.3.Прием обращения осуществляется специалистом по делопроизводству.

3.1.2.4.При приеме и регистрации обращений граждан специалистом по делопроизводству проводится проверка правильности адресации корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий, и т.п., определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращения гражданина, регистрация обращения.

3.1.2.5.Регистрация обращений производится в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления

При регистрации вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, его социальная группа, место проживания (адрес);

- данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тема обращения (по классификатору);

- краткое содержание обращения;

- данные о наличии приложений.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок рассмотрения и Заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (два и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны ответы по существу соответствующими компетентными органами.

3.1.2.6.Ответственность за соблюдением сроков и надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несет специалист по делопроизводству.

**3.1.3.Предварительная обработка обращения, подготовка проекта поручения и направление обращения Должностному лицу для подписания поручения**

3.1.3.1.На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист по делопроизводству выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

- обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых неясен;

- обращения, в которых обжалуются судебные решения;

- обращения Заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По первым двум названным группам обращений специалист по делопроизводству готовит письменное уведомление (разъяснение) Заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением Должностному лицу, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений граждан. Подписанное уведомление (разъяснение) направляется специалистом по делопроизводству Заявителю. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 7 рабочих дней со дня регистрации обращения. На принятые письменные обращения граждан специалист по делопроизводству оформляет карточки учета письменного обращения *.*

3.1.3.2.Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 3 дней со дня регистрации направляются юристу для подготовки письменного разъяснения Заявителю порядка обжалования судебных решений, о чем делается отметка в журнале регистрации.

Ответ Заявителю с приложением обращения направляется юристом через специалиста по делопроизводству в течение 7 рабочих дней со дня регистрации.

3.1.3.3.По многократным обращениям специалист по делопроизводству на основании истории обращения готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение Должностному лицу о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

-в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

-в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином по указанным основаниям вправе также подготовить Исполнитель, ответственный за выполнение поручения, непосредственно при рассмотрении обращения.

При подготовке заключения и предложения о прекращении переписки специалист по делопроизводству, Исполнители вправе обратиться за консультацией к юристу.

Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения и предложений специалиста по делопроизводству или ответственного Исполнителя принимает соответствующее Должностное лицо, о чем гражданину направляется уведомление.

При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист по делопроизводству регистрирует обращение, затем устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов тем, по которым ранее была прекращена, проверяет не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, специалист по делопроизводству готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется Должностному лицу или лицу, исполняющему его обязанности, для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело, без направления ответа Заявителю.

3.1.3.4.Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.3.5.Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, специалист по делопроизводству направляет Должностному лицу на подпись проект поручения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

В течение 7 дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется Заявитель ***(приложение 7).***

3.1.3.6.Обращение по вопросам, выходящим за пределы компетенции Администрации, направляется с сопроводительным письмом по принадлежности (Заявителю) в течение 7 дней.

3.1.3.7.Анонимные обращения направляются Должностным лицам согласно их компетенции для ознакомления.

3.1.3.8.По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, специалист по делопроизводству готовит проекты поручений (резолюций) Должностного лица.

3.1.3.9.В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.1.3.10.При подготовке проекта резолюции(при определении органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов)специалист по делопроизводству вправе обратиться за консультацией к юристу.

3.1.3.11.Специалист по делопроизводству направляет Должностному лицу (по компетенции) обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов исполнительных органов, органов местного самоуправления.

3.1.3.12.Ответственность за надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несет специалист по делопроизводству.

**3.1.4. Рассмотрение обращения Должностным лицом и принятие решения по исполнению**

3.1.4.1.Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с подготовленным специалистом по делопроизводству поручения к Исполнителям, для представления на рассмотрение Должностному лицу.

3.1.4.2.Должностное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, рассматривает проект поручения об определении Исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования Заявителей, при необходимости корректируют его и принимает решение по исполнению.

3.1.4.3.Срок административной процедуры – не более 3 рабочих дней.

3.1.4.4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) Должностного лица Исполнитель готовит проект письма гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**3.1.5. Направление обращения Исполнителю и уведомление гражданина; постановка поручений по исполнению на контроль**

3.1.5.1.После подписания поручения Должностным лицом специалист по делопроизводству направляет обращение и прилагаемые к нему документы Исполнителю, о чем в письменной форме уведомляется Заявитель .

3.1.5.2.На контроль ставятся обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений Исполнителю, поручение об информировании им Должностного лица о результатах рассмотрения. При постановке обращения на контроль на поручении Должностного лица делается отметка «К» или ставится штамп со словом «Контроль». Специалист по делопроизводству оформляет контрольные карточки на письменные обращения граждан .

3.1.5.3.В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по повторным обращениям, по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Президента Республики Бурятия, Правительства Республики Бурятия, от депутатов всех уровней, а также по обращениям, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции, по обращениям, поставленным на контроль по решению Должностного лица.

3.1.5.4.Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется специалистом по делопроизводству. Специалист по делопроизводству ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) осуществляет напоминание Исполнителям. В случае неисполнения поручения в срок специалист по делопроизводству информирует Должностное лицо, давшее поручение, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

3.1.5.5.Если обращение, направленное Исполнителю на рассмотрение по компетенции, не ставилось Должностным лицом на контроль, Исполнитель самостоятельно осуществляет все дальнейшие процедуры по рассмотрению обращения в соответствии с настоящим Административным регламентом. При этом Исполнитель несет персональную ответственность за исполнение поручения Должностного лица, соблюдение сроков и надлежащее рассмотрение обращения.

3.1.5.6.Контроль исполнения поручений Должностного лица, в том числе поручений, не поставленных им на контроль, осуществляет специалист по делопроизводству.

**3.1.6. Рассмотрение обращения Исполнителем в соответствии с резолюцией Должностного лица, подготовка и направление ответа гражданину**

3.1.6.1.Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением Должностного лица Исполнителю.

3.1.6.2.При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, Исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

-по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

-по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

-по развитию общественных отношений;

-по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения Исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

-нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

-необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

-наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации;

-возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

-возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ . Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.6.3.При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, Исполнитель:

-выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

-проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.1.6.4. При рассмотрении жалобы Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого Исполнитель:

-определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

-устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

-определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

-организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.6.5.В процессе рассмотрения обращения по существу Исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

-пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

-инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.6.6.В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях Исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

-данные об обращении, по которому запрашивается информация;

-вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

-вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается Должностным лицом, давшим поручение Исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, - не более 15 дней.

3.1.6.7.В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, Исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.6.8.При установлении Исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, Исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения Исполнителем.

По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

3.1.6.9.При рассмотрении обращения Исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий Исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

3.1.6.10.При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, Исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.6.11.В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким Исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным Исполнителем. Ответственный Исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный Исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.1.6.12.В случае, если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым Исполнителем в пределах своей компетенции.

3.1.6.13.Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

-содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

-если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

-содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона Исполнителя.

3.1.6.14.Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими Исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции Исполнители.

**3.1.7. Информирование Должностного лица о результатах рассмотрения и принятие решения Должностным лицом о завершении процедуры рассмотрения**

3.1.7.1.Если обращение, направленное Исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось Должностным лицом на контроль, исполнитель должен направить специалисту по делопроизводству информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа Заявителю.

Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

-рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

-дает поручения об исполнении действий, рекомендованных Исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

-определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

-при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

-принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

-принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

3.1.7.2.Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных Исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

3.1.7.3.В случае возврата проекта ответа Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.1.7.4.В случае ненадлежащего исполнения поручения Должностного лица, повлекшее повторное обращение, Исполнитель (Исполнители) привлекаются к дисциплинарной ответственности.

3.1.7.5.Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

В этом случае Должностное лицо снимает обращение с контроля, списывая с визой «В дело» ответы, полученные от Исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного Исполнителем.

**3.1.8. Оформление дела по обращению гражданина, хранение**

3.1.8.1.Специалист по делопроизводству направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный Должностным лицом ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.1.8.2.Специалист по делопроизводству формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в журнал регистрации информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа Заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания  с визой «В дело» ответа, полученного от Исполнителя.

Дело по обращению гражданина, не поставленного Должностным лицом на контроль, состоит из заявления гражданина и поручения Должностного лица.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются в дело с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом по делопроизводству в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в архив МО «Мухоршибирский район», где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

Ответственность на надлежащее оформление и хранение дел несет специалист по делопроизводству.

**3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан**

3.2.1.Исполнение административной процедуры «Личный прием граждан» в Администрации осуществляется Должностными лицами и включает в себя:

-формирование списка лиц на прием к Должностным лицам;

-прием граждан Должностным лицом и рассмотрение обращения;

-подготовка и направление письменного ответа;

-оформление и хранение дела.

**3.2.2. Формирование списка лиц на прием к Должностным лицам**

3.2.2.1.Основанием для начала исполнения функции является обращение гражданина. Специалист по делопроизводству беседует с гражданином, изучает представленные документы. На основании полученной информации производит запись на личный прием к Должностному лицу в соответствии с компетенцией. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием при наличии ранее принятого решения о прекращении с ним переписки по конкретным вопросам.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного ( наркотического опьянения) или при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

3.2.2.2.Последовательность приглашения на прием к Должностному лицу определяется специалистом по делопроизводству с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от административного центра.

3.2.2.3.Специалист по делопроизводству, ответственный за проведение приема, готовит карточку личного приема граждан *,*распечатывает ее; прилагает историю обращения гражданина и передает их Должностному лицу, осуществляющему личный прием; уведомляет Заявителей о дате и времени приема.

3.2.2.4.В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой Должностного лица специалист по делопроизводству уведомляет об этом гражданина, записавшегося на прием.

**3.2.3. Прием граждан Должностным лицом и рассмотрение обращения**

3.2.3.1.На личном приеме граждан присутствует специалист по делопроизводству. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан. Не допускается рассмотрение Должностным лицом служебных вопросов во время проведения личного приема граждан.

3.2.3.2.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 карточке приема граждан.

3.2.3.3.В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

3.2.3.4.Во время личного приема гражданин имеет возможность подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.5.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**3.2.4. Подготовка и направление письменного ответа**

3.2.4.1.После окончания личного приема специалист по делопроизводству вносит данные карточки приема граждан в журнал регистрации карточек личного приема граждан . Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации письменных обращений граждан вместе с карточкой приема граждан. Должностные лица в течение 3 дней должны передать материалы личного приема в течение 3 дней специалисту по делопроизводству.

3.2.4.2.Специалист по делопроизводству несет персональную ответственность за правильность оформления материалов по обращениям, поступившим на личном приеме граждан.

3.2.4.3.В соответствии с резолюциями Должностных лиц, проводивших прием, карточка приема граждан направляется специалистом по делопроизводству Исполнителям с внесением необходимых данных в журнал регистрации.

3.2.4.4.Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.6.2 – 3.1.6.12 данного административного регламента.

3.2.4.5.Исполнитель в соответствии с резолюцией Должностного лица готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

3.2.4.6.Информация Исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа Заявителю направляется для принятия решения Должностному лицу, проводившему прием.

3.2.4.7.Должностное лицо рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных Исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

3.2.4.8.Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.7.3-3.1.7.4 данного административного регламента.

3.2.4.9.Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело».

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.4.10.Исполнителем ответ направляется Заявителю в порядке делопроизводства с записью в журнале регистрации отправляемых документов ***(приложение 15).*** По желанию Заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.2.4.11.Обращения граждан, поручения Должностных лиц, информация в адрес Должностного лица, копии ответов Заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных материалов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела располагаются на стеллажах.

Хранение материалов по личному приему обеспечивается специалистом по делопроизводству в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в архив МО «Мухоршибирский район», где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

**3. Порядок и формы контроля за исполнением**

**Административного регламента, ответственность должностных лиц**

3.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по работе с обращениями граждан, контроль за полнотой и качеством исполнения административного регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Контроль осуществляется Руководителем администрации.

3.2.Периодичность проведения проверок может носить плановый характер, тематический характер (проверка исполнения работы по обращениям граждан Исполнителями).

Для проведения внеплановых проверок Должностным лицом, принявшим решение о проведении проверки, формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан вносятся предложения о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.Рассматривающие обращения Должностные лица несут персональную ответственность за правильность определения Исполнителя по рассмотрению обращения, обоснованность принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, принятые решения по рассмотрению обращения, компетентность подписываемого ответа.

3.5.Специалист по делопроизводству несет персональную ответственность за обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений.

3.6.Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

3.7.Персональная ответственность Должностных лиц, специалистов закрепляется в соответствующих положениях должностных регламентов.

**4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**осуществляемых (принятых) в ходе исполнения административного регламента**

Граждане вправе направить жалобу на действия (бездействие) Исполнителей, осуществляющих работу с обращениями граждан, в адрес: Главы муниципального образования сельского поселения «Цолгинское».

Действия (бездействие), решения Администрации поселения могут быть обжалованы Президенту Республики Бурятия, Правительству Республики Бурятия.

Действия (бездействие), решения Администрации поселения, должностных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1

№\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. ФИО гражданина (отчество при

О продлении сроков наличии) (полностью)

рассмотрения обращения

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

почтовый или электронный адрес гражданина

(улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область)

республика, почтовый индекс)

Настоящим уведомляем Вас о продлении сроков рассмотрения обращения от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. о\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тема обращения

до «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

обоснования необходимости продления сроков

должность личная подпись расшифровка подписи

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

Имя, отчество, фамилия исполнителя, № телефона

Приложение 2

Главе муниципального образования

сельского поселения «Цолгинское»

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

ФИО должностного лица

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО (отчество при наличии) (полностью)

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

почтовый или электронный адрес (улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область),

республика, почтовый индекс)

Заявление (предложение, жалоба)

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

Личная подпись Дата

Приложение 3

Руководителю администрации

муниципального образования

сельского поселения «Цолгинское»

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

ФИО должностного лица

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО (отчество при наличии) (полностью)

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

почтовый или электронный адрес (улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область),

республика, почтовый индекс)

Заявление (предложение, жалоба)

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

Личная подпись Дата

Приложение 4

Журнал регистрации

письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата регистрации | Сведения о повторности, об осуществлении контроля | ФИО Заявителя, адрес, категория заявителя, его социальная группа | Вид (тип) обращения, тема обращения (по классификатору) краткое содержание обращения, сведения о наличии приложений | ФИО и резолюция Должностного лица рассмотревшего обращение | ФИО Исполнителя | Дата и результаты рассмотрения обращения | Сведения о точном месте хранения рассмотренного обращения | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 5

*№\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. ФИО гражданина

О невозможности рассмотрения обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый или электронный адрес гражданина

(улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область)

республика, почтовый индекс)

Ваше обращение от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. о\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тема обращения

невозможно рассмотреть\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

основания невозможности рассмотрения обращения

должность личная подпись расшифровка подписи

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

Имя, отчество, фамилия исполнителя, № телефона

Приложение 6

Карточка учета

письменного обращения

№ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_г.

(лицевая сторона)

Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя, Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о повторности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения об осуществлении контроля\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем рассмотрено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Куда и кому направлено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО Исполнителя, дата получения

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

(оборотная сторона)

Отметка о дате и результатах рассмотрения

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

Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель (фамилия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_тел.\_\_\_\_\_\_\_

Дело №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, том №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 7

№\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. ФИО гражданина (отчество при

*О переадресации* наличии) (полностью)

*обращения*

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

почтовый или электронный адрес гражданина

(улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область)

республика, почтовый индекс)

Ваше обращение от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. о\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тема обращения

переадресовано для исполнения в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование государственного органа, органа МСУ или

должностного лица, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов

в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

обоснования необходимости переадресации обращения

Приложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на \_\_ листах

указать копию сопроводительного

письма о переадресации обращения

должность личная подпись расшифровка подписи

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

Имя, отчество, фамилия исполнителя, № телефона

Приложение 8

№\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. ФИО гражданина (отчество при

О направлении обращения наличии) (полностью)

Исполнителю

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

почтовый или электронный адрес гражданина

(улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область)

республика, почтовый индекс)

Ваше обращение от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. о\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тема обращения

рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и направлено

Должностное лицо

для работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО исполнителя, должность, номер телефона

Специалист по делопроизводству личная подпись расшифровка подписи

(№ телефона)

Приложение 9

Контрольная карточка

на письменное обращение

№\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_г.

(лицевая сторона)

КРАСНАЯ ЧЕРТА

Срок исполнения «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.

Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя, Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о повторности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем рассмотрено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому направлено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО Исполнителя, дата получения

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

(оборотная сторона)

Отметки субъекта контроля о ходе и результатах

рассмотрения обращения

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

(дата)

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

(дата)

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

(дата)

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

(дата)

Приложение 10

№\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. ФИО гражданина (отчество при

*Ответ на обращение* наличии) (полностью)

*от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_г.*

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

почтовый или электронный адрес гражданина

(улица, дом, квартира,

населенный пункт, район, край (область)

республика, почтовый индекс)

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

(конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем

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

сделано или будет сделано); если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно,

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

то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена)

должность личная подпись расшифровка подписи

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

Имя, отчество, фамилия исполнителя, № телефона

Приложение 11

№\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_г. наименование органа государственной

власти, органа МСУ, организации

*О* *предоставлении информации*

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

Данные об обращении, по которому запрашивается информация

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

Вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация

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

Вид запрашиваемой информации, содержание запроса

Информацию на запрос предоставить в течение 15 дней.

Должность личная подпись расшифровка подписи

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

Имя, отчество, фамилия исполнителя, № телефона

Приложение 12

Журнал регистрации

предварительной записи граждан на

прием по личным вопросам

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО | Место жительства, место работы, категория заявителя, его социальная группа, № телефона | Дата записи | Основные вопросы |
|  |  |  |  |  |

Приложение 14

Журнал регистрации карточек личного приема граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата приема | фИО гражданина | Адрес проживания | Содержание просьбы | Кто проводил прием (ФИО, должность) | Результаты приема | Отметка о принятии письменного обращения (рег.№, дата) | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 15

Журнал регистрации отправляемых документов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | Адресат | Краткое содержание | Исполнитель | Вид отправления (почтой, факсимильной связью, эл.почтой, лично) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 16

Анализ письменных и устных обращений граждан

в органы местного самоуправления

Администрацию МО СП «Цолгинское»

за\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Отчетный период | |
| Кол-во | % |
| 1 | Всего поступило письменных и устных обращений |  |  |
| 2 | Принято граждан главой поселения |  |  |
| 3 | Принято граждан руководителем администрации |  |  |
| 4 | Поступило письменных обращений:  Из них: |  |  |
| 5 | Рассмотрено писем руководителем главой поселения |  |  |
| 6 | Зарегистрировано с нарушением сроков |  |  |
| 7 | Передано с нарушением сроков |  |  |
| 8 | Рассмотрено с выездом на место |  |  |
| 9 | Взято на контроль |  |  |
| 10 | Удовлетворено обращений |  |  |

Подпись исполнителя

Сведения

о количестве и содержании письменных и устных обращений граждан,

поступивших в органы местного самоуправления

Администрацию МО СП «Цолгинское»

за\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика обращений | Кол-во | % |
| Вопросы промышленности, строительства, транспорта, связи |  |  |
| Вопросы труда и заработной платы |  |  |
| Государство и политика |  |  |
| Вопросы агропромышленного комплекса |  |  |
| Вопросы науки, культуры, информации |  |  |
| Вопросы народного образования |  |  |
| Вопросы торговли |  |  |
| Вопросы жилья и ком.бытового обслуживания |  |  |
| Вопросы соц.обеспечения и соц.защиты населения |  |  |
| Финансовые вопросы |  |  |
| Вопросы здравоохранения |  |  |
| Вопросы деятельности органов суда, юстиции, арбитража |  |  |
| Вопросы экологии и природопользования |  |  |
| Вопросы работы отделения полиции |  |  |
| Вопросы экономической реформы |  |  |
| Другие вопросы |  |  |
| ИТОГО: |  |  |

Подпись исполнителя