ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ХОПЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

от 16 ноября 2012 года № 129 станица Хоперская

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения**

**Тихорецкого района»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», учитывая письмо управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края от 21 июня 2012 года № 32-256/12-05 «О разработке и утверждении административных регламентов», постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 11 апреля 2012 года № 33 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Хоперского сельского поселения Тихорецкого района, Перечня муниципальных функций, исполняемых администрацией Хоперского сельского поселения Тихорецкого района», постановления администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 07 сентября 2012 года № 85 «О внесении изменений в постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 11 апреля № 33 Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Хоперского сельского поселения Тихорецкого района, Перечня муниципальных функций, исполняемых администрацией Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» (прилагается).
2. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить его на официальном сайте администрации муниципального образования Тихорецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Признать утратившим силу постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 21 декабря 2009 года № 90 «Об утверждении административного Регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района».

4.Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5.Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Хоперского сельскогопоселения Тихорецкого районаот 16 ноября 2012 года № 129 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения

Тихорецкого района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» (далее – Административный регламент, Муниципальная услуга) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Хоперского сельского поселения (далее –Администрации).

1.2 Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - заявители).

1.3 Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Местонахождение администрации: 352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, ул. Советская, 2.

Почтовый адрес для направления заявления и всех необходимых документов: 352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, ул. Советская, 2.

Режим приема: понедельник – пятница с 8.00 часов до 16.00 часов, перерыв с 12.00 часов до 13 часов 00 минут.

Телефон/факс: 8(86196) 92-142.

Адрес электронной почты: hopersk@list.ru.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги Заявитель может получить:

на официальном сайте администрации муниципального образования Тихорецкий район [www.admin-tih.ru](http://www.admin-tih.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): www.gosuslugi.ru;

путем направления письменного обращения, в том числе в форме электронного документа;

по телефону 8(86196) 92-142 (Администрация Хоперского сельского поселения);

на информационных стендах, расположенных в помещении, предназначенном для предоставления муниципальной услуги.

1.3.1 Информирование заявителей о предоставлении Муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении Муниципальной услуги осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Администрации, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы Администрации, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), адресе электронной почты, о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

1.3.2.Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей в Администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью.

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района.

Информация о Муниципальной услуге представляется непосредственно в Администрации с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством размещения информации на информационных стендах.

1.3.3.Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

при информировании о предоставлении Муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если гражданину требуется помощь квалифицированного специалиста, сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

при ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.3.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: тексты настоящего Административного регламента; федеральных законов, законов Краснодарского края и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; график приема граждан главой Администрации.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления Муниципальной услуги, размещаются в холле Администрации.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| Подразделы стандарта предоставления Муниципальной услуги | Содержание подразделов стандарта предоставления Муниципальной услуги |
| 2.1.НаименованиеМуниципальной услуги | Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района |
| 2.2.Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу | Администрация Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  |
| 2.3.Результат предоставления Муниципальной услуги | Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, входящих в компетенцию Администрации;устный ответ на обращение в ходе личного приема гражданина |
| 2.4.Срок предоставления Муниципальной услуги | 30 дней со дня регистрации обращения.В случае направления запроса в другие органы и организации, на основании части 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» глава администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.Безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня регистрации обращения - в случае обращений депутатов представительных органов, связанных с обращениями граждан и не требующих дополнительного изучения и проверки.Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, за два дня до истечения срока исполнения |
| 2.5.Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги (указывается перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Муниципальной услуги) | 1) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;2) Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;3) Федеральный закон от 27 июня 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;4) Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;5) Постановление главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 29 января 2009 года № 9 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» |
| 2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, который заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия | Предложение, заявление или жалоба, направленная в Администрацию в письменной форме либо в форме электронного документа, или устное обращение гражданина в Администрацию.При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.К обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в них доводы |
| 2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги | Отсутствуют |
| 2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги | Отсутствуют |
| 2.9.Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги, и способ её взимания | Услуга предоставляется бесплатно |
| 2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги | Срок ожидания гражданина в очереди при подаче обращения и получении ответа на обращение составляет не более 30 минут |
| 2.11.Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги | 3 дня |
| 2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляются Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой Муниципальной услуги | Помещения, в которых предоставляется Муниципальная услуга, оборудуются информационными стендами, вывесками, указателями.Должностные лица, предоставляющие Муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.Рабочие места оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме предоставлять справочную информацию заявителю.Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов Муниципальной услуги оборудуются стульями или скамьями (банкетками).Помещение оборудуется столами, стульями, бумагой, канцелярскими принадлежностями.В помещениях предусматривается наличие средств пожаротушения и доступных мест общего пользования (туалетов). |
| 2.13.Показатели доступности и качества Муниципальной услуги | Соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги;своевременное полное информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги на любой стадии рассмотрения обращения;достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;удобство получения информации заявителями о порядке предоставления Муниципальной услуги;возможность получения Муниципальной услуги в письменной, устной, электронной форме по выбору заявителя |
| 2.14.Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления Муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления Муниципальной услуги в электронной форме | Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность направления заявителем обращения и получения на него ответа в форме электронного документа |

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

3.1.Состав административных процедур (действий) по предоставлению Муниципальной услуги

Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрацию обращений граждан;

направление обращений граждан на исполнение;

подготовку и направление ответов на обращения граждан;

организацию и проведение личного приема граждан (рассмотрение устного обращения, устный ответ заявителю в ходе личного приема, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов).

Блок-схема предоставления Муниципальной услуги приводится в приложении № 3 к Административному регламенту.

3.2.Последовательность процедур (действий) должностных лиц Администрации при предоставлении муниципальной услуги

3.2.1.Прием и первичная обработка письменных обращений

Письменное обращение как индивидуальное, так и коллективное доставляется непосредственно гражданином (или его законным представителем) при посещении Администрации, а также может поступить по почте, телеграфу, на личном приеме и (или) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей Интернет (далее – в электронной форме):

на электронную почту администрации Хоперского сельского поселения: hopersk@list.ru

Прием заявителей осуществляется в соответствии с режимом приема Администрации (приложение № 1).

В случае направления обращения в электронной форме на электронную почту: hopersk@list.ru или на официальный сайт Администрации: [www.khoper.tih.ru](http://www.khoper.tih.ru) обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения на имя главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Глава), поступающие в Администрацию по почте, передаются под роспись специалисту общего отдела Администрации (далее – общий отдел) в день поступления.

Специалист общего отдела принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем дежурному в отдел МВД по Тихорецкому району и главе поселения.

Проверенная корреспонденция проверяется специалистом общего отдела на наличие указанных в них приложений. При отсутствии приложенных документов составляется акт (приложения №4,5), а также составляется акт (приложение №6) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

 К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов без приложенных к ним обращений граждан, поступают в общий отдел для регистрации и последующей передачи специалисту для исполнения.

Обращения с пометкой «лично» вскрываются лицом, которому адресовано обращение.

Для приема обращений в электронной форме применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением: сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и вариант отправки ответа заявителю (на указанный почтовый либо электронный адрес).

Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется специалистом общего отдела, по каналам электронной связи – специалистом, ответственным за сообщения по электронной почте, аналогично письменным обращениям.

Письменные обращения на имя главы администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. Обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса, возвращаются автору или лицу, представляющему его интересы, для внесения недостающих сведений. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию, с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, или выдается расписка установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в Журнале регистрации поступающей корреспонденции

Результат административной процедуры – подготовка обращений к регистрации.

3.2.2.Регистрация поступающих обращений

Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом общего отдела в течение трех дней с даты поступления, в автоматизированной программе – в течение одного дня и по Журналу регистрации отправительной корреспонденции передаются исполнителю. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

В регистрационно – контрольную карточку (приложение № 7) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

сведения о повторности или многократности обращения;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования Тихорецкий район, администрации Краснодарского края и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

проект резолюции и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

указываются сроки исполнения поручения.

Учет обращений производится по фамилии заявителя.

При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив МОУ СОШ № 1).

Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф. И. О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без подписи».

Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению во время рассмотрения и архивного хранения.

Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.2.3.Направление на рассмотрение поступивших обращений, в том числе в государственный орган, орган местного самоуправления должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения и оформление регистрационно-контрольной карточки.

Специалист общего отдела в день регистрации представляет обращение в этот же день главе Хоперского сельского поселения Тихорецкого района для принятия решения о рассмотрении обращения или направлении его на рассмотрение по компетенции. При рассмотрении обращения Глава (в его отсутствие должностное лицо, которому адресовано заявление) определяет исполнителей по обращению. После получения резолюции Главы обращение передается специалистом общего отдела исполнителю по компетенции для обработки и исполнения.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

Уведомления передаются исполнителями в общий отдел Администрации для отправки заявителям.

Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на электронный адрес направляются исполнителем на электронный адрес, указанный в обращении.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких специалистов Администрации, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется к соответствующим специалистам.

Письменное обращение, возвращенное специалистом, как направленное не по компетенции, передается в общий отдел для погашения штампа и проставления штампа с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

Если обращение в Администрацию направлено не по территориальной принадлежности (из администрации муниципального образования Тихорецкий район – Администрация района), исполнительных органов государственной власти Тихорецкого района), общий отдел направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан Администрации района с сопроводительным письмом, за подписью главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с указанными органами направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

В Администрации непосредственные исполнители определяются главой поселения, (в его отсутствие - должностным лицом, которому адресовано заявление).

Обращение не направляется на рассмотрение специалисту Администрации, в органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба (претензия) возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Письменные обращения граждан (копии), копии сопроводительных писем, которые подготавливаются специалистом общего отдела, направляются исполнителям посредством почтовой, факсимильной связи, либо с использованием Журнала регистрации отправительной корреспонденции специалистом общего отдела.

Результат административной процедуры – направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

3.2.4. Организация и проведение личного приема

Организация и проведение личного приема граждан в Администрации предусматривает исполнение следующих процедур:

запись на личный прием; проведение личного приема;

рассмотрение письменного обращения по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа;

фиксация результатов проведенного личного приема.

Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в Администрацию.

Прием посетителей осуществляется главой поселения, специалистом общего отдела в понедельник и пятницу с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 (кроме выходных и праздничных дней).

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Заявителю отказывается в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения.

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационно - контрольную карточку личного приема граждан (приложение № 8) (далее - карточка личного приема). Обращения, поступившие по телефону в отдел по работе с обращениями граждан, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии» (приложение № 9).

Должностное лицо, ведущее прием, оказывает заявителю информационно-консультативную помощь, разъясняет порядок разрешения его вопроса, либо направляет заявителя на прием к специалисту Администрации.

При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, приглашается специалист Администрации.

Заявитель во время приема вправе оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое регистрируется, и рассматривается в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой (в его отсутствие - должностным лицом) и направляется по факсимильной связи исполнителю. Время от оформления карточки личного приема до направления на исполнение - 15 минут. Срок исполнения поручения – пятнадцать дней.

Личный прием граждан осуществляется Главой, а также специалистами Администрации, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

Прием посетителей, запись на личный прием к Главе (в его отсутствие – лицу его замещающему), и непосредственная организация личного приема в Администрации производится специалистом общего отдела.

Запись на прием осуществляется по сведениям, представляемым гражданином посредством личного обращения к указанному специалисту Администрации или по сведениям, поступившим в Администрацию посредством почтовой, телеграфной, телефонной, факсимильной, фельдъегерской связи и в форме электронного документа.

О времени приема гражданину сообщается в устной форме (лично, по имеющемуся в поступивших сведениях номеру телефона), при невозможности передачи устного сообщения - в письменной или электронной форме (по адресу, имеющемуся в поступивших сведениях).

Изучение вопросов предоставленных гражданином к личному приему и подготовка проектов решений по ним осуществляется по поручению Главы должностными лицами, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения.

Обращения и необходимые материалы к личному приему граждан не менее чем за 2 дня до даты его проведения представляются лицу, осуществляющему прием, для ознакомления и выработки проекта решения по вопросам обращения.

Ответ на устное обращение с согласия гражданина (с внесением соответствующих сведений в карточку личного приема) может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

Исходя из доводов обращения, лицо, осуществившее прием, путем наложения соответствующей резолюции принимает организационное решение о рассмотрении обращения и установлении порядка, обеспечивающего наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в нем вопросов, в том числе для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Сведения о результатах личного приема граждан и принятое решение вносятся в карточку личного приема лицом, осуществившим прием, или должностным лицом Администрации.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также - откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие специалистом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления к соответствующему специалисту.

3.2.5. Рассмотрение обращений

Основание для начала административной процедуры – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. При направлении ответа в администрацию района, исполнительным органам государственной власти Тихорецкого района, средствам массовой информации, соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» персональную ответственность за рассмотрение обращения несет должностное лицо, которое в поручении указано первым, им обеспечивается обобщение материалов и готовится ответ заявителю.

Должностное лицо при рассмотрении обращения:

-в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения, при этом составляется акт посещения гражданина по обращению (приложение № 10);

-создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

Письма с просьбами о личном приеме главой поселения (в его отсутствие – лицом его замещающим) рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются в соответствии с настоящим Административным регламентом.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение (приложение № 11), принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем, либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.2.6. Оформление ответов на обращения

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

Если на обращение дается ответ, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается ответ (с уведомлением о продлении срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

Ответы заявителям подписываются главой поселения (в его отсутствие - должностным лицом, его замещающим).

Ответы на обращения, поступившие из администрации района, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой поселения (в его отсутствие - должностным лицом, его замещающим).

На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В. И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Тихорецкого района, Краснодарского края, по их поручениям рассмотрены».

В случае, если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а списывается по результатам рассмотрения служебной запиской на имя главы Хоперского сельского поселения «в дело».

Обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, членам его семьи, Администрация поселения вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

Исполнители несут установленную законом ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает ответ, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляется сводный ответ после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

В «Журнал регистраций письменных обращений, заявлений граждан» вносятся записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (дата отправляемого ответа, результат рассмотрения, примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).

Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более двух дней со дня его подписания.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Административного регламента, в том числе полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги, осуществляется Главой или должностным лицом, исполняющим его обязанности (далее – должностное лицо).

Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок. Порядок и периодичность осуществления проверок устанавливается должностным лицом. Проверка может проводиться должностным лицом по обращению (жалобе) заявителя. В ходе проведения проверок должностное лицо выявляет нарушения и принимает меры к их устранению и недопущению.

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по зарегистрированным обращениям граждан и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан, либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя, либо в телефонной беседе с автором обращения.

В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, на основании служебной записки должностного лица, проводившего проверку, на имя главы поселения (в его отсутствие должностного лица, которому адресовано заявление), обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы поселения (в его отсутствие, должностного лица, которому адресовано заявление).

 В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения:

комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

Специалистом по работе с обращениями граждан два раза в год проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения Администрации.

За действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления Муниципальной услуги, должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) должностным лицом при проведении проверок, должностное лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

-постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

-сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

-подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

-подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

-снятие обращений с контроля.

Решение о постановке обращения на контроль в администрации поселения принимается главой Хоперского сельского поселения.

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации района, администрации края, Законодательного Собрания Краснодарского края, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением специалистами Администрации обращений граждан, поставленных на контроль, осуществляется главой Хоперского сельского поселения Тихорецкого района.

Ответы на обращения, поставленные на контроль в администрации района, администрации края, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания края, депутатами Совета Хоперского сельского поселения Тихорецкого района, оформляются исполнителями за подписью главы Хоперского сельского поселения.

Обращения, поступившие в Администрацию из администрации района, администрации края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, ставятся на контроль.

Обращения, по которым администрацией района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по работе с обращениями граждан администрации района, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации района, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются: оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются: поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы поселения и передаются специалисту Администрации (по работе с населением) с оригиналами обращений и приложений к ним.

Подлинники обращений граждан возвращаются специалисту по работе с населением при наличии на них штампа «Подлежит возврату» и специальной отметки в сопроводительном письме. У специалиста по работе с населением хранятся их копии.

Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений граждан используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение ставится на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

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

5.1.Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) муниципальных служащих Администрации, а также решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий район, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий район, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения у заявителя;

отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения;

затребование с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения;

отказ должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме главе Хоперского сельского поселения Тихорецкого района

5.4.Жалоба может быть направлена по почте, через муниципальное казенное учреждение муниципального образования Тихорецкий район «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», с использованием сети Интернет, официального сайта Администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района ([khopersk.tih.ru](http://admin-tih.ru/)), единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края ([pgu.krasnodar.ru](http://pgu.krasnodar.ru/)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.Жалоба должна содержать:

наименование отдела, либо должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, либо должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, либо должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6.Жалоба рассматривается главой Хоперского сельского поселения Тихорецкого района в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7.По результатам рассмотрения жалобы глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий район, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

РЕЖИМ

приема администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района

Прием граждан осуществляется в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: понедельник, пятница с 9.00 до 12.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

Телефон главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района 8 (861-96) 9-21-67

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861-96) 9-21-42.

Телефон «горячей линии» администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: 8(86196)9-21-42;

Телефон общего отдела администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района 8 (861-96) 9-21-42.

Адрес электронной почты администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: hopersk@list.ru.

 Официальный сайт администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: [www.hopersk.tih.ru](http://www.hopersk.tih.ru).

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Тихорецкий район»

ГРАФИК

приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Тихорецкий район

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Должность | День недели, время, телефон |
| 1. | Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района | Понедельник, пятницас 800 – 1200 т. 9-21-67 |

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

БЛОК – СХЕМА

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

|  |
| --- |
|  |

Организация и проведение личного приема граждан

Прием и регистрация обращений граждан

Направление обращений граждан на рассмотрение

Рассмотрение устного обращения руководителем, ведущим прием

Подготовка и направление письменных ответов на обращения граждан

Устный ответ заявителю в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов существу рассмотрение письменного обращения по итогам личного приема

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

АКТ №

об отсутствии письменных вложений в обращениях, поступивших по почте

от « » 20 г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

 (число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Тихорецкий район поступила
корреспонденция с уведомлением за № от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающих по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий акт составлен: в *2* экземплярах.

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

АКТ №

о недостаче документов по описи корреспондента в обращениях,

поступивших по почте

от « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Комиссией в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» поступила
корреспонденция с уведомлением за № от ,

проживающих по адресу:

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

АКТ №

о вложении оригиналов документов в обращениях,

поступивших по почте

от « » 20\_\_\_\_г.

Комиссией в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

проживающих по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены документы, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата. Инициалы, фамилия

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент, Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор, дата, индекс сопровод.письма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: на листах подлежит возврату

 (обратная сторона РКК)

|  |
| --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточномответе или дополнительномзапросе | Контрольные отметки |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снял Подпись контролера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело Том Листы Фонд

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

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

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С устным разъяснением согласен(согласна), письменного ответа не требую\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись расшифровка подписи

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

Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения

Приложение: на листах подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

С контроля снял Подпись контролера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело Том Листы

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Фонд

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дело

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Опись

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

к Административному регламенту предоставления Муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

Главе Хоперского сельского

 поселения Тихорецкого района» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с заявителем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1)

 (дата, номер)

2)

 (дата, номер)

3)

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на л., в экз.

Должность (подпись), (инициалы; фамилия)

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов