|  |
| --- |
| Администрация Эсто-Алтайского сельского муниципального образования |
| Республики Калмыкия |
|  |  |  |
| **359026,Республика Калмыкия, с. Эсто-Алтай, ул. Карла Маркса** **ИНН 0812900527, т.( 84745) 98-2-41** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 9**

 18 апреля 2012 г. с.Эсто-Алтай

 **Об «Осуществлении приема граждан, обеспечении своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятии решений и направлении заявителям ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок»**

         В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Эсто-Алтайского сельского муниципального образования от 14.12.2011 № 18 «Об утверждении перечня услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Эсто-Алтайского СМО», в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», **постановляю**:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» согласно приложению №1.

1. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного специалиста Администрации Эсто-Алтайского СМО РК Трутневу Л.А.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования (обнародования).

Глава администрации

Эсто-Алтайского СМО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Карагодин

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНпостановлениемГлавы администрации Эсто-Алтайского СМООт 18 апреля 2012г. №9 |

Административный регламент
организационно-документального администрация администрации Эсто-Алтайского сельского муниципального образования
по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие решений и направление заявителям ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок»

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент администрации Эсто-Алтайского сельского муниципального образования (далее- администрация) по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент), определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в муниципальные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации Эсто-Алтайского СМО, должностными лицами администрации Эсто-Алтайского СМО и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

**Описание заявителей**

2. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - граждане, заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги**

3**.** **Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адреса официального сайта Администрации.**

Место нахождения Администрация: **359026, ул.Карла Маркса, с.Эсто-Алтай, Республика Калмыкия, администрация Эсто-Алтайского СМО.**

График (режим) работы Администрации: понедельник – пятница - с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

Телефоны справочной службы Администрации): тел. 8 (84745) 98243; 8 (84745) 98243

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации Эсто-Алтайского СМО (далее – Администрация) в сети Интернет. Адрес интернет-сайта Администрации - [www.85250.rk08.ru](http://www.85250.rk08.ru/), адрес электронной почты Администрации - Esto-Altay@yandex.ru ., на Едином портале муниципальных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), в средствах массовой информации и информационных материалах (брошюрах, буклетах), а также предоставляется непосредственно муниципальными служащими Администрации.

Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в Администрацию осуществляется по адресу: **359026, ул.Карла Маркса, с.Эсто-Алтай, Республика Калмыкия, администрация Эсто-Алтайского СМО.**

Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу **359026, ул.Карла Маркса, с.Эсто-Алтай, Республика Калмыкия, администрация Эсто-Алтайского СМО.**

Обращения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте : Адрес интернет-сайта Администрации - [www.85250.rk08.ru](http://www.85250.rk08.ru/), адрес электронной почты Администрации -  Esto-Altay@yandex.ru

4. **Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.**

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложения информации, полнота информирования.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается муниципальными служащими Администрации непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

При общении с гражданами (по телефону или лично) муниципальные служащие должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

По телефонам справочных служб Администрации предоставляется следующая информация:

а) контактные телефоны должностных лиц );

б) график приема граждан

в) почтовый, электронный адреса, факс для направления письменных обращений;

г) о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, в том числе о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в соответствующий, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

д) порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

а) графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

б) номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

в) фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

г) номера телефонов справочной службы, факсов, адреса электронной почты

На официальном сайте также подлежат размещению перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Администрация, и ответы на них.

Справочные, статистические и аналитические материалы, нормативные правовые акты касающиеся предоставления муниципальной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

6. Наименование муниципальной услуги – «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

**Наименование муниципального органа местного самоуправления Эсто-Алтайского СМО предоставляющего муниципальную услугу**

7. Муниципальная услуга предоставляется:  **администрацией Эсто-Алтайского сельского муниципального образования.**

**Результат предоставления муниципальной услуги**

8. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

– устный или письменный ответ гражданину на поставленные в его обращении вопросы с учетом содержания ранее поступивших обращений того же заявителя;

– меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

9. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня их регистрации.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации в срок до семи дней со дня их регистрации в направляются в соответствующий орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В исключительных случаях, а также в случаях направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие муниципальные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава Администрацияа вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких муниципальных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие муниципальные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

10. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

– Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

– Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

– Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

– Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52, ст. 6974);

– Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации исполнения муниципальных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

– Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, 12 мая; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

– постановление Правительства Республики Калмыкия от 22 декабря 2005 г. № 402 «О Регламенте Правительства Республики Калмыкия» (Хальмг Унн, 2006, 7 февраля, № 20-21; 21 марта, № 54-55; Правительственная газета, 2008, 24 декабря, № 83; 31 марта, № 23; 2 апреля, № 102; Хальмг Унн, 2010, 4 декабря, № 220);

– постановление Правительства Республики Калмыкия от 12 декабря 2006 г. № 481 «О типовом регламенте взаимодействия органов исполнительной власти Республики Калмыкия» (Хальмг Унн, 2007, 17 января, № 7);

– постановление Правительства Республики Калмыкия от 20 июля 2011 г. № 230 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (Хальмг Унн, 2011, 27 июля, № 127);

- Уставом администрации Эсто-Алтайского СМО

**Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

11. Гражданин вправе обратиться в Администрацию с:

а) предложением (рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности муниципальных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества);

б) заявлением (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе муниципальных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц);

в) жалобой (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц);

Обращение гражданина может быть:

– направленное в письменном виде по почте;

– направленное в письменном виде по факсу;

– направленное в форме электронного документа направленное по адресу электронной почты;

– направленное в форме электронного сообщения, путем заполнения специальной формы на официальном сайте и на Едином портал муниципальных и муниципальных услуг;

– представленное лично в Администрации.

Граждане могут направлять в как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

– наименование муниципального органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

– адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

– почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

–суть обращения;

– личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа должно соответствовать требованиям, установленным для письменных обращений, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При устном обращении в ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

На официальном сайте и Едином портале муниципальных услуг в соответствующих разделах размещены формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также обеспечена возможность для копирования и заполнения в электронном виде.

Администрация не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**Перечень оснований для отказа в приеме документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

12. Обращения, поступившие в Администрация подлежат обязательному рассмотрению.

**Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

13. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае, если:

– в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (обращение подлежит направлению в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией);

– в обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

– при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданин, направивший обращение уведомляется, о недопустимости злоупотребления правом);

– текст письменного обращения не поддается прочтению (обращение не подлежит направлению на рассмотрение в муниципальный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

– в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Главой Администрации может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись Администрацией или одному и тому же должностному лицу (гражданину направляется уведомление о прекращении переписки).

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Администрацией в порядке, установленном Административным регламентом.

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

15. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения помимо оснований, указанных в 13 Административного регламента, являются:

– указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

– некорректность содержания электронного сообщения;

– невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

16. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги**

17. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

18. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги**

19. Срок ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должно превышать 30 минут.

В отдельных случаях по письменной просьбе заявителя ответ на обращение может быть выдан лично заявителю.. Срок ожидания при получении ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 30 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

20. Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в Журнале входящей корреспонденции в течение одного дня с момента поступления в Администрацию.

В случае получения обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги**

21. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Место ожидания и приема граждан должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к основным нормативным правовым актам в соответствии с компетенцией Администрации;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на официальном сайте и Едином портале муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами требований к служебному поведению муниципальных служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, помещение для приема граждан может быть оснащено специальными техническими средствами.

**Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

22. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 13 Административного регламента;

– получать уведомление о переадресации обращения в муниципальный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Администрации обеспечивают:

– объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

– получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других муниципальных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

– принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Администрации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрация с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

– достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

– полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

– наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

– удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

– оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

– соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

– количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в ходе предоставления муниципальной услуги;

– полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

**Иные требования в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

23. На Едином портале государственных и муниципальных услуг:

– размещена справочная информация о муниципальной услуге;

– размещены и доступны для копирования и заполнения в электронном виде формы обращений, необходимых для получения муниципальной услуги;

– обеспечена возможность представлять документы в электронном виде;

– обеспечена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления муниципальной услуги;

– обеспечена возможность получения результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

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

**Перечень административных процедур**

24. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

– рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа (сообщения);

– личный прием граждан.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 1 к Административному регламенту.

**25. Рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа (сообщения)**

**25.1. Прием и регистрация обращения.**

25.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения гражданина в Администрацию.

25.1.2. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами , ответственного за прием корреспонденции и включает в себя: проверку правильности направления корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю», не вскрывая, передаются ответственному должностному лицу для доклада руководителю.

25.1.3. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются должностным лицам , ответственного за организацию работы с обращениями граждан, для регистрации.

25.1.4. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте или Портала муниципальных и муниципальных услуг, а также направленные по адресу электронной почты поступают должностному лицу, ответственное за организацию работы с обращениями граждан и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

25.1.5. Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

25.1.6. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

– к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

– на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

– в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием корреспонденции.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

25.1.7. Должностные лица , ответственного за прием корреспонденции при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

25.1.8. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина, то осуществляется регистрация только одного из обращений

25.1.9. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

– если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

– если со времени подачи первого обращения истек установленный действующим законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

– обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

– обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

25.1.10. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Отправитель» указывается фамилия имя отчество гражданина указанного первым, фамилия имя отчество остальных граждан, а также их общее число указываются в графе «Содержание обращения». Такое обращение считается коллективным, обращения, подписанные членами одной семьи, также считаются коллективными.

25.1.11. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

Слова «город», «край», «дом», «корпус», «квартира» рекомендуется сокращать используя общепринятые сокращения слов при обозначении адреса:

«п.» - поселок;

«с.» - село;

«ст.» - станица;

«х.» - хутор;

«ст-я» - станция;

«б-р» - бульвар;

«линия» - линия;

«наб.» - набережная;

«пер.» - переулок;

«пл.» - площадь;

«пр-т» - проспект;

«пр-д» - проезд;

«туп.» - тупик;

«мкр.» - микрорайон;

«кварт.» - квартал.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

25.1.12. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение Главе администрации Эсто-Алтайского СМО для определения ответственного за рассмотрение и направление ответа на обращение.

**25.2. Рассмотрение обращения**

25.2.1. Глава администрации Эсто-Алтайского СМО:

– определяет , ответственного за рассмотрение и направление ответа на обращение (далее – исполнитель);

– принимает решение о перенаправлении обращения для рассмотрения в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации.

25.2.2. После определения исполнителя подлинник обращения направляется для регистрации резолюции.

25.2.3. В случае если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, вопрос об изменении исполнителя, в обязательном порядке докладывается служебной запиской или лично Главе администрации Эсто-Алтайского СМО. В случае изменения резолюции обращение направляется должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции, и направления обращения гражданина новому исполнителю.

25.2.5. Исполнитель:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

– запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

– привлекает в установленном порядке других специалистов;

– создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;

– проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

– принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Администрация;

– при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину о переадресации его обращения.

25.2.6. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

25.2.7. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

25.2.8. В случае необходимости продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее чем за пять дней до срока его исполнения представляет Главе администрации Эсто-Алтайского СМО докладную записку с соответствующим обоснованием.

25.2.9. В случае если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней.

25.2.10. Для целей, указанных в пункте 20.2.10. Административного регламента, исполнитель, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Главы администрации Эсто-Алтайского СМО служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

25.2.11. О продлении срока письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после разрешения обращения ему требуется дать ответ. Копии служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения, уведомления гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина, направляются исполнителем должностному лицу, ответственного за прием корреспонденции, для внесения изменений срока исполнения поручения в контрольную карточку.

25.2.12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Администрация многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрация или одному и тому же должностному лицу исполнитель, представляет на имя Главы администрации Эсто-Алтайского СМО служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

**25.3. Подготовка и направление ответа на обращение**

25.3.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

25.3.2. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

25.3.3. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

25.3.4. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

25.3.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

25.3.6. Подлинники документов (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

25.3.7. Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

25.3.8. Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

25.3.9. Оформленные надлежащим образом и подписанные ответы на обращения регистрируются, ответственным за прием корреспонденции и направляются гражданам.

Перед передачей писем на отправку должностное лицо, ответственного за прием корреспонденции проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

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.

25.3.11. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения проставляется отметка «В дело», ставится личная подпись должностного лица ответственного за прием корреспонденции и указывается дата.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела , ответственным за прием корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

25.3.12. Оформление дел для архивного хранения обращений осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству

**26. Личный прием граждан**

26.1. Личный прием граждан осуществляется Главой администрации Эсто-Алтайского СМО. в соответствии с графиком приема граждан (Приложение № 2 Административного регламента).

График приема граждан размещается на информационных стендах, на официальном сайте, также на Едином портале муниципальных и муниципальных услуг.

26.1.1. Прием граждан может осуществляется только после рассмотрения вопроса в ходе личного приема должностным лицом, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

26.1.2. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и устным (по телефону) обращениям уполномоченными должностными лицами и фиксируется в журнале установленной формы (Приложение № 3 Административного регламента).

26.1.3. Подготовительная работа по проведению личного приема граждан возлагается на должностных лиц в соответствии с резолюцией Главы администрации Эсто-Алтайского СМО

26.1.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

26.1.5. Карточка личного приема гражданина (Приложение № 4 Административного регламента) оформляется должностным лицом, ведущим прием, либо должностными лицами, ответственными за организацию личного приема граждан.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении доводы 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 соответствующая запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

26.1.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема гражданина.

26.1.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

26.1.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, принятых на личном приеме, осуществляется Главой Администрации.

26.2. Личный прием граждан в Администрации.

26.2.1. Личный прием граждан ежедневно, без предварительной записи, осуществляется должностными лицами Администрации ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

26.2.2. При проведении личного приема граждан в Администрации оформляется карточка личного приема гражданина.

В Администрации гражданам дается консультация (справка) о предоставлении муниципальной услуги, в частности, по вопросам:

– требований к оформлению письменного обращения;

– места и графика личного приема должностными лицами Администрации Эсто-Алтайского СМО;

– порядка и сроков рассмотрения обращений;

– порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

– подведомственности рассмотрения вопросов, с которыми обращается гражданин;

– порядка записи на прием к должностным лицам Администрации Эсто-Алтайского СМО;

– компетенции Администрации;

– порядка получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

26.2.3. В ходе личного приема в Администрации гражданин может оставить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке установленном настоящим Административным регламентом.

26.2.4. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения гражданина должностным лицом, осуществляющим прием, ставится печать «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения ставится печать «Принято на личном приеме», указывается дата и ставится личная подпись должностного лица, осуществляющего прием.

При наличии в обращении вопросов, решение которых не входит в компетенцию Администрации гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

26.2.5. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Если посетитель совершает в помещении, в котором осуществляется прием граждан, действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее прием, информирует о происходящем соответствующих должностных лиц для принятия мер в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

**IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

27. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется Главой Администрации в пределах его компетенции.

28. Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления ответа гражданину и направления должностным лицом, ответственным за исполнение поручения копии ответа муниципальному органу или должностному лицу, взявшим обращение на контроль.

29. В случае если обращение гражданина рассмотрено в соответствии с поручением вышестоящего органа в порядке соисполнения поручения о рассмотрении обращения гражданина, должностное лицо ответственное за организацию работы с обращениями граждан, направляет копию ответа в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

30. В случае если обращение гражданина поступило в ходе личного приема Главы администрации Эсто-Алтайского СМО, поручение о рассмотрении обращения гражданина снимается с контроля в соответствии с пунктом 28 Административного регламента.

31. Сведения о ходе рассмотрения своего обращения гражданин может получить по телефону у должностного лица , ответственного за рассмотрение поручения, или в личном кабинете на Едином портале муниципальных и муниципальных услуг.

32. Должностным лицом ответственным за организацию работы с обращениями граждан, еженедельно подготавливаются для руководства справки о состоянии исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

33. Плановые и внеплановые проверки по предоставлению муниципальной услуги проводятся уполномоченным лицом в соответствии с порядком и графиком проведения плановых проверок, утвержденным ведомственным приказом.

34. По результатам проверок в установленном порядке Главе администрации Эсто-Алтайского СМО представляются справки о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан с предложениями по ее совершенствованию. В необходимых случаях издаются приказы с поручениями, обязывающими устранить нарушения Административного регламента и нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.

35. За систематическое, грубое нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан муниципальные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

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

37. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Администрации.

38. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц Администрации, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в Администрации по телефонам, почтовым адресам, адресам электронной почты, размещенным на официальном сайте.

39. Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц:

– специалистов Администрации – Главе Администрация

– Главы Администрации в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий или бездействия должностных лиц Администрации – Главе Эсто-Алтайского СМО.

40. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

41. Порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения граждан осуществляется в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

42. При обращении в письменной форме, заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

43. Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста (должностного лица), решение, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

44. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

45. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать тридцати дней с момента регистрации такого обращения.

46. В исключительных случаях, в том числе при принятии решения о проведении проверки, направлении Администрацией запроса в соответствующий орган, организацию о представлении документов и материалов, а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов, Глава Администрации или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

47. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава Администрации или иное уполномоченное лицо:

– признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

– признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

48. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) должностными лицами Администрации в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

49. Если в результате рассмотрения жалобы доводы гражданина признаны обоснованными, к должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством, о чем сообщается заявителю.

50. По итогам рассмотрения жалобы гражданину направляется ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, в том числе, с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении должностных лиц, допустивших нарушения Административного регламента (в случае, если они были приняты).

Приложение № 1

к Административному регламенту

 администрации Эсто-Алтайского СМО
по предоставлению муниципальной услуги

Осуществление приема граждан,

обеспечение своевременного и в полном объеме

 рассмотрения устных и письменных обращений граждан,

 принятие решений и направление заявителям

ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок

**Блок-схема**

**Обращение гражданина:**

1. письменное обращение;

2. в форме электронного документа (сообщения);

3. по факсу;

4. на личном приеме.

**Первичная обработка**

Уведомление гражданина/ направление на рассмотрение в другой орган

Направление ответа на обращение гражданина

Направление запроса в другие органы

Подготовка ответа на запрос

Рассмотрение исполнителем обращения и подготовка ответа

Определение Главой исполнителя

Приложение № 2

к Административному регламенту

 администрации Эсто-Алтайского СМО
по предоставлению муниципальной услуги

Осуществление приема граждан,

обеспечение своевременного и в полном объеме

 рассмотрения устных и письменных обращений граждан,

 принятие решений и направление заявителям

ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок

**График приема граждан**

**График приема граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **должность** | **Ф.И.О.** | **время приёма** | **Срок принятия решений** |
| **1** | Глава администрации Эсто-Алтайского сельского муниципального образования РК | Карагодин Владимир Вячеславович | Вторник, четвергс 9:00 до 12:00 ч. | В течений 30 календарных дней |
| **2** | Председатель Собрания депутатов Эсто-Алтайского сельского муниципального образования РК | Гамзаев Шамиль Ахадович | Пятницас 15:00 до 17:00 ч. | В течений 30 календарных дней  |
| **3** | Специалист  | Караман Анета Ивановна | Ежедневно с 8:00 по 12:00ч | **-** |

Приложение № 3

к Административному регламенту

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование ведомства)
по предоставлению муниципальной услуги

Осуществление приема граждан,

обеспечение своевременного и в полном объеме

 рассмотрения устных и письменных обращений граждан,

 принятие решений и направление заявителям

ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок

# ЖУРНАЛрегистрации приема граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата приема фамилия ведущего прием | Ф.И.О. гражданина | Домашний адрес, контактный телефон | Краткое содержание обращения | Результаты приема (дано разъяснение; дано устное поручение о приеме в структурном подразделении, территориальном органе, ФГУ "ЗКП"; принято письменное заявление, даны устные разрешения, приняты иные решения) | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Приложение № 4

к Административному регламенту

администрации Эсто-Алтайского СМО
по предоставлению муниципальной услуги

Осуществление приема граждан,

обеспечение своевременного и в полном объеме

 рассмотрения устных и письменных обращений граждан,

 принятие решений и направление заявителям

ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок

КАРТОЧКА

личного приема граждан

 Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

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

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

 Адрес заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Прием вел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

 Управление \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Содержание обращения:

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

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

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

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

 Результаты рассмотрения:

 – принято заявление (всего \_\_\_\_\_ листов)

 – даны устные разъяснения

 Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_