КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ

ТБИЛИССКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ТБИЛИССКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТБИЛИССКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12 ноября 2012 года № 751 ст. Тбилисская

**Об утверждении Административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района**

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», руководствуясь ст. ст. 32, 65 устава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района*,* постановляю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (прилагается).
2. Заместителю главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района обеспечить соблюдение настоящего Административного регламента.
3. Признать утратившим силу постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 28 апреля 2011 года № 268 «О Регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района», постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 06 мая 2011 года № 283 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 28 апреля 2011 года № 268 «О Регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района», постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 14 июня 2011 года № 364 «О внесении изменений в постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 28 апреля 2011 года № 268 «О Регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования в установленном законом порядке.

Глава

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

С.В. Радченко

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №752

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (далее – Административный регламент) 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, а также порядок взаимодействия администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

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

* 1. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, телефонах для справок, адрес официального сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещаются на информационном стенде в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

1.3.2*.* Местонахождение отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (далее – отдел делопроизводства):

352360, Краснодарский край, Тбилисский район, ст. Тбилисская, ул. Новая, 33.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе делопроизводства осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86158) 2-31-79.

Справочный телефон отдела делопроизводства: 8(86158) 2-46-83.

Телефон начальника отдела делопроизводства: 8(86158) 3-20-40.

Адрес электронной почты администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: [posel41@rambler.ru](mailto:posel41@rambler.ru).

Официальный сайт администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: www.tbilisskoe-sp.ru.

1.3.3. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела делопроизводства, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты отдела делопроизводства; о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием муниципальных информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан о предоставлении муниципальной услуги: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

1.3.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел делопроизводства и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Тбилисский район;

размещении информационных материалов в сети Интернет, официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, федеральных и региональных информационных системах.

Информация о муниципальной услуге представляется непосредственно в отделе делопроизводства, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы отдела делопроизводства (приложение №1), графиков личного приема граждан (приложение №2,) на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в сети Интернет, на информационных стендах в отделе делопроизводства, в средствах массовой информации).

На входе в отдел делопроизводства в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

1.3.5. 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 отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.3.6. На информационных стендах в отделе делопроизводства размещаются следующие материалы:

-текст настоящего административного регламента;

-тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

-образец заполнения обращения;

-адрес (в том числе электронной почты),

-телефоны и график работы отдела делопроизводства;

-информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

-досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отдела делопроизводства, а также его должностных лиц;

-графики приема граждан должностными лицами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в холле администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. В администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю в соответствии с их компетенцией, с органами исполнительной власти Краснодарского края, исполнительными органами местного самоуправления муниципального образования Тбилисский район.

2.2.3.Организационно-методическое обеспечение предоставления муниципальной услуги, а также контроль за ее предоставлением в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется отделом делопроизводства в соответствии с Положением об отделе делопроизводства, утвержденным постановлением администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 12 ноября 2012 года № 749.

Ответственность за предоставление муниципальной услуги в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Тбилисский район возлагается на руководителей.

2.2.4. Предоставление муниципальной услуги основывается на принципах гласности и открытости.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устного ответа на обращение в ходе личного приема.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе делопроизводства до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением из администрации муниципального образования Тбилисский район с даты его регистрации в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

* + 1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел делопроизводства.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

уставом Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;

постановлением главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 01 апреля 2008 № 124 «Об утверждении Инструкции по ведению делопроизводства в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»;

постановлением администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 12 ноября 2012 года № 749 «Об утверждении Положения об отделе делопроизводства организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, порядок их предоставления.

2.6.1. В отдел делопроизводства поступают следующие виды обращений (далее – обращение):

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в них.

Письменные обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги, предоставления муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, в том числе в ходе предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом.

2.6.2. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.6.3. Обращение, поступившее в отдел делопроизводства в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и Административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.4. По выбору заявителя обращение представляется в отдел делопроизводства посредством личного обращения, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: www.tbilisskoe-sp.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

2.6.5. При предоставлении муниципальной услуги должностные лица не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

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

Основания для отказа в приеме обращений отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

Обращение, в котором 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, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

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

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации обращений заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в электронной базе данных системы электронного документооборота «СИНКОПА» в отделе делопроизводства.

2.13.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей.

2.13.1. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134;dst=100014)».

2.13.2. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.13.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

2.13.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

2.13.5. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

своевременное полное информирование о муниципальной услуге;

получение муниципальной услуги в электронной форме, иных формах по выбору заявителя;

соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, Административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

2.14.2. Оценка соответствия исполнения Административных процедур установленным критериям качества и доступности муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения Административного регламента проводится один раз в год. Результаты анализа размещаются на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в сети Интернет, а также используются при принятии решения о необходимости внесения соответствующих изменений в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

* 1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

подачи обращения в электронной форме в порядке, установленном подпунктом 2.6.4. подраздела 2.6 Административного регламента;

получения заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения;

получения заявителем результата муниципальной услуги, предусмотренного пунктом 2.3.2 подраздела 2.3 Административного регламента.

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

3.1. Перечень административных процедур

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

прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

регистрация обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

контроль за рассмотрением обращений;

ответы на обращения;

хранение материалов рассмотрения обращений граждан;

организация личного приема граждан;

организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.1.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведено в приложении к Административному регламенту.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района письменного обращения.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.2.3. Обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителей, поступающие в отдел делопроизводства по почте, фельдъегерской связью передаются под роспись специалисту по работе с обращениями в день поступления.

3.2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 4, 5) 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).

3.2.5. К тексту письма подкладывается 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) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.2.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в отделе делопроизводства в электронной базе данных поступающей служебной корреспонденции.

3.2.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела делопроизводства.

3.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.2.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.2.10. Письменные обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителей, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела делопроизводства. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2.11. Результат административной процедуры - передача поступивших обращений в отдел делопроизводства.

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. Все поступающие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА» в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

3.3.2. 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.

3.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три 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 ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

3.3.5. 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.

3.3.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.3.7.Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3.8. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращений на рассмотрение

3.4.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе.

3.4.2. Зарегистрированное обращение передается главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

3.4.3. Ознакомившись с обращением гражданина, глава дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

3.4.4. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.5. Зарегистрированные обращения с резолюциями специалист отдела делопроизводства, ответственный за работу с обращениями граждан, передает исполнителям под роспись.

3.4.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан направивших обращение, о переадресации обращения.

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

3.4.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный 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 случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 7).

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](garantF1://10002673.5) 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.4.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в отдел делопроизводства с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается отраслевой (функциональный) орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел делопроизводства.

3.4.9. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.10. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных обращений на рассмотрение исполнителям.

3.5. Рассмотрение обращений

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

3.5.2. 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 необходимости - и в администрацию муниципального образования Тбилисский район). Соисполнители не позднее пяти 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» ответ заявителю (при необходимости - и в администрацию муниципального образования Тбилисский район) направляет каждый исполнитель.

3.5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

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

3.5.4. 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 по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются 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.

3.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района либо его заместителями 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 Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.5.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Административным регламентом.

3.5.7. 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 Административным регламентом.

3.5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.6. Контроль за рассмотрением обращений

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.

3.6.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района принимается главой Тбилисского сельского поселения, его заместителем.

3.6.4. В отраслевых (функциональных) органах администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

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

3.6.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, осуществляется отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.6.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль оформляются исполнителями за подписью главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района или его заместителя, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел делопроизводства с оригиналами обращений и приложениями к ним.

3.6.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В отделе делопроизводства хранятся их копии.

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

3.6.10. Если в ответе, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

3.7. Ответы на обращения

3.7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.7.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.7.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителями.

3.7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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

3.7.9. Ответы заявителям подписываются руководителем отраслевого (функционального) органа администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

3.7.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных и краевых органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителями, которым поручено рассмотрение.

3.7.11. 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.

3.7.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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.

3.7.13. 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 и с приложением его копии.

3.7.14. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации муниципального образования Тбилисский район, администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.7.15. 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.

3.7.16. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7.18. 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 промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.7.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного рабочего дня со дня его подписания.

3.8. Хранение материалов рассмотрения

обращений граждан

3.8.1. Обращения, по которым администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе делопроизводства.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.8.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 2.1.5.Административного регламента.

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению устанавливается в соответствии с Номенклатурой дел администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.9. Организация личного приема граждан

3.9.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.9.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к руководству администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района ведут специалисты отдела делопроизводства.

3.9.3. Организацию личного приема граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, заместителем главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляет отдел делопроизводства.

3.9.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от административного центра.

3.9.5. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.9.6. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА».

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

3.9.8. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий отраслевой (функциональной) орган администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел делопроизводства может быть приглашен соответствующий специалист отраслевого (функционального) органа администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.9.9. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии подразделом 3.5. Административного регламента. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.9.10. Специалистами отдела делопроизводства на личный прием к главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя (приложение №8).

3.9.11. Личный прием граждан осуществляется главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, а также руководителями структурных подразделений администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

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

3.9.13. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.9.14. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистами отдела делопроизводства не позднее, чем на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.9.15. График приема граждан должностными лицами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района ежегодно утверждается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и размещается на информационном стенде администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.9.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.9.17. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в структурное подразделение администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.10. Организация рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

3.10.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на «телефон доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.10.2. Устные обращения, поступающие на «телефон доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, принимаются специалистами отдела делопроизводства и регистрируются в день поступления.

3.10.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на «телефон доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.10.4. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется в соответствии с п. 3.2.2, 3.2.4-3.2.8 Административного регламента.

3.10.5. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.10.6. В случае если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в отдел делопроизводства с мотивированной служебной запиской. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел делопроизводства.

3.10.7. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с разделом 3.5. Административного регламента.

3.10.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, по которым администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел делопроизводства.

3.10.9. Подготовка ответов на устные обращения, поступившие по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с разделами 3.7.-3.8. Административного регламента.

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

3.11. Анализ и обобщение вопросов обращений

3.11.1. Аналитическая работа в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района ведется ответственным специалистом за организацию работы с обращениями граждан.

3.11.2. Специалист отдела делопроизводства ведет отбор материалов и осуществляет анализ характера устных обращений, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.11.3. Специалист отдела делопроизводства проводит ежедневный, ежемесячный и ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.11.4. Специалист отдела делопроизводства готовит статистические данные на основе форм автоматизированной системы. С учетом материалов, поступающих в отдел делопроизводства ежемесячно:

готовятся информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан. Как правило, объем информационно-аналитических сообщений на имя руководства не должен превышать трех машинописных страниц (не считая возможного приложения);

накапливаются и систематизируют материалы по темам;

просматриваются, формируются и анализируются статистические материалы по обращениям граждан;

ведется накопление электронного и обычного архивов по информационно-аналитическим материалам;

изучаются необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

готовятся материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.11.5. Отделом делопроизводства:

ежеквартально, на основании имеющихся информации и материалов, полученных из отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, готовятся аналитические записки о работе с обращениями граждан;

ежеквартально (в установленные администрацией муниципального образования сроки) готовится информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района из администрации муниципального образования, и принятых мерах;

ежемесячно готовится информационно-статистический обзор обращений граждан и принятых мер для размещения в сети Интернет.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, осуществляется отделом делопроизводства.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя при предоставлении услуги, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги в целом (комплексная проверка), либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

4.2.2. Плановые проверки осуществляются один раз в год.

4.2.3. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Тбилисский район, а также должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

4.2.4. Плановая и внеплановая проверки осуществляются комиссией, образованной распоряжением администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (далее - распоряжение).

4.2.5. В распоряжении указывается срок проведения проверки, который не может превышать для проведения плановой проверки 30 дней со дня подписания распоряжения, для проведения внеплановой проверки - 7 дней со дня регистрации жалобы.

4.2.6. Плановая проверка должна быть начата не позднее 20 декабря текущего года.

4.2.7. Если для рассмотрения жалобы по существу в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района недостаточно предоставленной информации, проводится выездная проверка, либо организуется встреча с заявителем.

4.2.8. По итогам проверки составляется акт, утверждаемый председателем комиссии.

В акте указывается:

дата проведения проверки;

состав комиссии;

характер проверки (плановая, внеплановая);

результаты проверки;

выводы (предложения).

4.3. Ответственность должностных лиц, ответственных специалистов за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.3.1. При выявлении в ходе проверки нарушений прав и законных интересов заявителей, противоправных решений, действий или бездействия ответственных должностных лиц, нарушений положений настоящего Административного регламента, виновные должностные лица несут ответственность за качество исполнения административных процедур и услуги в целом в соответствии с нормами действующего законодательства.

4.3.2. Должностным лицам и (или) ответственным специалистам отдела делопроизводства, непосредственно предоставляющим услугу, направляется акт с требованием устранить выявленные нарушения.

* 1. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности отдела делопроизводства и администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения жалоб в процессе получения муниципальной услуги.

* + 1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а также должностных лиц (ответственного специалиста) в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

5.2.1. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, должностного лица администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, муниципального служащего, а также о нарушении положений Административного регламента по предоставлению услуги, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

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

1) нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.2.2. Жалобы подлежат рассмотрению бесплатно.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.3.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.3.2. Исчерпывающий перечень оснований, в которых ответ на жалобу не дается:

в случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение (наименование юридического лица), или почтовый (юридический) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если жалоба не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если полномочия представителя заявителя, подписавшего жалобу, не удостоверены в установленном законом порядке;

если в жалобе отсутствуют сведения, достаточные для разрешения жалобы, она возвращается заявителям с предложением восполнить недостающие данные или с разъяснением, куда им для этого следует обратиться;

если в жалобе заявителя 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. Уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Тбилисского сельского поселения Тбилисского района вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного

(внесудебного) обжалования.

5.4.1. Основанием для начала досудебного обжалования является несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего.

5.4.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме в адрес администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего услугу или Ф.И.О. должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего 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) органа, предоставляющего услугу, либо его служащего;

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

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

* 1. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению должностными лицами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб (комиссией), в течение 15 (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 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

* 1. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7.2. 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.

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

Глава

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

С.В. Радченко

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Почтовый адрес, адрес электронной почты,

адрес сайта в сети «Интернет», справочные телефоны, «телефоны доверия»

администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, факс, режим работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

Почтовый адрес администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района:

352360, Краснодарский край, Тбилисский район, ст.Тбилисская, ул. Новая, 33.

Режим работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района:

с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (ст. Тбилисская, ул. Новая, 33,) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

«Телефон доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района:

8 (86158) 2-31-79 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00).

Прием граждан должностными лицами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется согласно графику.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86158) 2-31-79.

Справочный телефон специалиста отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы по работе с обращениями граждан администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района:

8(86158) 2-46-83 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с13:00 до 16:00) .

Адрес электронной почты администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: [posel41@rambler.ru](mailto:posel41@rambler.ru).

Официальный сайт администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: www.tbilisskoe-sp.ru.

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

ГРАФИК

приема граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем и начальниками отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество | Занимаемая должность | Номер кабинета, этаж | Приемные дни | Время приема |
| Радченко Сергей Владимирович | Глава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района | II этаж | Вторник,  Первая суббота месяца | 10.00-12.00  9.00-12.00 |
| Войтов  Валерий Вячеславович | Заместитель главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района | II этаж, | Вторник  Первая суббота месяца | 9.00-12.00  9.00-12.00 |
| Насыкина Ольга Михайловна | Начальник финансового отдела | 7,  I этаж | Вторник | 9.00-12.00 |
| Заянкаускас Наталья Юрьевна | Начальник отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы | 13,  II этаж | Вторник | 9.00-12.00 |
| Шуваев Владимир Петрович | Начальник отдела по землеустройству и ЖКХ | 10,  II этаж | Вторник | 9.00-12.00 |

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

АКТ №\_\_\_\_

о вложении денежных знаков, ценных бумаг, подарков, оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в

(число, месяц, год)

администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

АКТ№\_\_\_\_

о недостаче документов по описи

корреспондента в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

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

Комиссия в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в

(число, месяц, год)

администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района поступила корреспонденция, в которой обнаружена недостача документов, перечисленная автором письма в описи на ценные бумаги.

|  |  |
| --- | --- |
| Члены комиссии: (подпись, дата)  (подпись, дата)  (подпись, дата) | Инициалы, фамилия  Инициалы, фамилия  Инициалы, фамилия |

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

Корреспондент

(Ф.и.о., адрес, телефон) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Ответ.исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ход исполнения | | | |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточном ответе или дополн. запросе | Контрольные  отметки |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

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

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

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

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (заместителю, начальнику отраслевого

(функционального) органа)

(инициалы, фамилия)

Форма служебной записки по прекращению 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Форма уведомления заявителя

о прекращении переписки

Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(имя, отчество)

в связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который(ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу (копии ответов прилагаются):

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Приложение: на \_\_\_ л, в \_\_\_ экз.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Форма ответа заявителю

при поступлении обращения,

в котором обжалуется судебное решение

Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Адрес заявителя

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(имя, отчество)

на Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 г. «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на \_\_\_\_ листах.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Форма уведомления заявителя

при поступлении некорректного по содержанию обращения

Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(имя, отчество)

в связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Форма уведомления заявителя

при поступлении обращения,

текст которого не поддается прочтению

Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(имя, отчество)

в связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

КАРТОЧКА

личного приема

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.

Ф.И.О. посетителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(подпись)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечания |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Когда фактически рассмотрено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снял с контроля\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

БЛОК - СХЕМА

предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

Прием и регистрация документов в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов заявителя

Принятие решения

Да Нет

Оформление и подписание уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Оформление и подписание документов о предоставлении муниципальной услуги

Информирование заявителя о принятом решении

Приложение

к постановлению администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 12.11.2012 г. №751

Главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

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

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

проживающего (ей) по адресу:

индекс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

станица (поселок)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление

дата Подпись