

**ГЛАВА**  
**АДМИНИСТРАЦИИ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОГО**  
**РАЙОНА КОШКИНСКИЙ**  
**САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 07.09.2010 г. № 263

с.Кошки

Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский

В соответствии с постановлением Правительства Самарской области от 29.10.2008г. № 425 «Об утверждении Плана мероприятий по повышению качества государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям с участием органов исполнительной власти Самарской области, на 2008-2010гг.», постановлением Главы Администрации муниципального района Кошкинский от 29.04.2010г. № 82 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципального района Кошкинский, Самарской области и подведомственными им организациями», Администрация муниципального района Кошкинский **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент рассмотрения обращений граждан в муниципальном районе Кошкинский.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника орготдела Администрации муниципального района Кошкинский Широбокова И.Ф.

3. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Северные Нивы».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального  
района Кошкинский

А.Н.Струков

Широбоков  
22133

Утвержден постановлением  
Главы муниципального  
района Кошкинский  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский

### I. Общие положения

Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан к Главе муниципального района Кошкинский, его заместителям и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при организации работы с обращениями граждан в аппарате Главы Администрации муниципального района Кошкинский.

Исполнение муниципальной услуги по организации работы с обращениями граждан муниципальными служащими Администрации муниципального района Кошкинский осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.; Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Распоряжение Правительства Самарской области от 10 декабря 2008г., № 324-р «Об утверждении инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Самарской области»; Устав муниципального района Кошкинский; Распоряжение Главы муниципального района Кошкинский от 28.03.2007г. № 258-р «Об утверждении регламента работы Администрации муниципального района Кошкинский», Постановление и.о.Главы муниципального района Кошкинский от 31.12.2009г. № 358 «Должностная инструкция главного специалиста организационного отдела Администрации муниципального района Кошкинский».

### II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан осуществляется ведущим специалистом организационного отдела Администрации муниципального района Кошкинский.

Организация работы с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес Главы муниципального района Кошкинский и его заместителей, осуществляется ведущим специалистом организационного отдела Администрации муниципального района Кошкинский (далее орготдел).

Устные обращения граждан в адрес Главы муниципального района Кошкинский и его заместителей рассматриваются во время личных приемов граждан, организацию которых осуществляет ведущий специалист орготдела и юридический отдел Администрации муниципального района Кошкинский.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в аппарат Главы муниципального района Кошкинский: 446800, Самарская область, село Кошки, улица Советская 32.

Предоставление информации заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги) на их индивидуальные устные и письменные обращения осуществляются Администрацией в рамках установленных полномочий.

Индивидуальное устное информирование заявителей происходит в рамках личного приема, а также с использованием средств телефонной связи, в средствах массовой информации, издания информационных материалов, электронной почты.

Телефон ведущего специалиста: 8(84650) -2-15-04.

Телефон приемной Главы муниципального района Кошкинский: 8(84650) 2-16-79, факс для приема письменных обращений: 8(84650) 2-17-35.

Электронный адрес Администрации района: [Kadmkeri@samtel.ru](mailto:Kadmkeri@samtel.ru)

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством официальных сайтов.

#### График работы:

понедельник-пятница с 8.00 до 16.00 часов;

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00 часов;

суббота-воскресенье – выходные дни;

в предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 8.00 часов до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней) по адресу: с.Кошки, ул.Советская 32, телефон 2-15-04.

### III. Административные процедуры

3. Описание последовательности административных действий при осуществлении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

3.1. Информирование граждан о предоставлении функции по рассмотрению обращений граждан;

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- 3.3. Регистрация поступивших письменных обращений;
- 3.4. Направление письменных обращений на рассмотрение;
- 3.5. Рассмотрение обращений;
- 3.6. Сроки рассмотрения обращений граждан;
- 3.7. Требования к оформлению ответов;
- 3.8. Контроль исполнения обращений граждан;
- 3.9. Организация личного приема граждан;
- 3.10. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан;
- 3.11. Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

3.12. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте.

3.1. Информирование граждан о предоставлении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

Информация об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- на информационных стендах непосредственно в здании Администрации муниципального района Кошкинский;
- через районную газету «Северные Нивы», электронное информирование;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала исполнения муниципальной функции является письменное или устное обращение гражданина к Главе муниципального района Кошкинский, его заместителям или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;
- фельдъегерской службой;
- с использованием факсимильной связи;
- с использованием Интернет-узла;
- доставлено непосредственно гражданином;
- с использованием телеграфной связи.

3.2.1. Обращения поступают ведущему специалисту орготдела Администрации муниципального района Кошкинский, ответственного за прием документов.

3.2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования и целостности упаковки корреспонденции. Ошибочно присланные документы возвращаются отправителю.

3.2.3. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них указанных вложений;

3.2.4. В случае, когда адрес отправителя можно определить только по конверту, к письму прикалывается конверт;

3.2.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма ведущим специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес Администрации района нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

3.2.6. На письма, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, или повреждение документа, составляется акт в трех экземплярах. Один экземпляр акта хранится у ведущего специалиста орготдела Администрации района, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется отправителю документа.

### А К Т

Мы, нижеподписавшиеся работники Администрации муниципального района Кошкинский \_\_\_\_\_ составили акт о том, что «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в нем оказалось \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи \_\_\_\_\_

3.2.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом орготдела, отвечающим за делопроизводство, ежедневно с 8 часов до 16 часов, кроме установленного перерыва на обед. Обращения, поступившие в орготдел после 16 час. регистрируются на следующий рабочий день.

По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для справки по обращениям граждан, либо делается отметка на копиях или вторых экземплярах обращений.

3.2.8. Обращения, поступившие на имя Главы района, заместителей, сотрудников с пометкой «лично», вскрывается самим адресатом или уполномоченным на то лицом.

3.2.9. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступивших по средствам факсимильной связи, электронной почте и сети Интернет, принимаются и регистрируются в соответствии с настоящим регламентом.

3.2.10. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющие странный запах, цвет, прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений и т.д. работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему начальнику, начальнику отдела по делам ГО и ЧС.

### 3.3. Регистрация поступивших письменных обращений

3.3.1. Поступившие в орготдел Администрации муниципального района Кошкинский обращения граждан регистрируются в течении трех дней с момента поступления обращений посредством единой системы электронного документооборота и делопроизводства и в журнале приема обращений граждан.

3.3.2. На поступившие обращения, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп «Администрация муниципального района Кошкинский». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

3.3.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя или более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просит направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.3.4. Отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс).

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из аппарата Правительства Самарской области, из аппарата Президента РФ, депутатов Государственной Думы Федерального собрания РФ, депутатов Самарской Губернской Думы и т.д.), указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Если в резолюции руководителя содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль».

3.3.5. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек, установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.3.6. Составляется аннотация на письмо, которая должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

3.3.7. Обращение, поступившее по Интернету, по факсу учитываются и рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

### 3.4. Направление письменных обращений на рассмотрение

3.4.1. После составления аннотации обращение передается на рассмотрение Главе района или заместителям Главы района.

3.4.2. Поручение Главы района оформляется в левом верхнем углу первого листа на специальном бланке. Глава района, заместители Главы района определяют исполнителей, сроки рассмотрения обращений;

- дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- ставят исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

3.4.3. Решением Главы района, заместителей района являются подписанные резолюции или сопроводительные письма исполнителям.

3.4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.6. Администрация района или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4.8. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.9. Обращение, поступившее в Администрацию района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.



В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

### 3.5. Рассмотрение обращений

Администрация района или должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5.2. Ответ на обращение подписывается главой района, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### 3.5.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. 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 подготавливающим, совершающим, или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. 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.

6. В случае, если 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.

7. 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.

### 3.6. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### 3.7. Требования к оформлению ответов

3.7.1. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках письма за подписью Главы района, заместителей Главы района, руководителей комитетов, управлений, начальников отделов.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.7.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.7.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.7.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

3.7.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.7.7. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.7.8. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ведущему специалисту орготдела, отвечающему за делопроизводство, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в книге регистрации «заявления граждан». Ведущий специалист, отвечающий за делопроизводство, вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим регламентом и предложить переоформить ответ.

3.7.9. Отправления ответов без регистрации в орготделе Администрации района не допускается.

3.7.10. В правом нижнем углу на копии ответа указывается результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано). Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет ведущий специалист, отвечающий за делопроизводство.

3.7.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.7.12. По окончании рассмотрения обращения заявителю высылается письменный ответ по указанному в обращении адресу.

### 3.8. Контроль исполнения обращений граждан

3.8.1. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации района, структурных подразделений Администрации.

3.8.2. На контроль в орготделе в обязательном порядке ставятся все письменные и устные обращения граждан, поступающие в Администрацию района как непосредственно от граждан, так и из Администрации Президента РФ, Федерального Собрания РФ, аппарата Правительства Самарской области, от депутатов всех уровней, из суда, прокуратуры, правоохранительных органов и других государственных структур.

3.8.3. Основанием для начала административной процедуры по контролю за ходом рассмотрения обращения гражданина является срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 30 дней.

3.8.4. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Администрации, заместители Главы Администрации.

3.8.5. Контроль за своевременным разрешением обращений возлагается на должностных лиц. Должностные лица обязаны обеспечивать рассмотрение обращений граждан, а также исполнение решений, принятых по обращениям граждан в соответствии с действующим законодательством.

3.8.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений.

3.8.7. Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители и другие должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан, поставившие обращения на контроль.

3.8.8. Контроль за прохождением рассмотрения обращения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, если по рассмотрению данного поручения определено несколько исполнителей.

3.8.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляет ведущий специалист орготдела, который периодически направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под роспись.

### 3.9. Организация личного приема граждан

3.9.1. Прием граждан ведет Глава муниципального района Кошкинский, его заместители, руководители органов Администрации и их структурных подразделений, сотрудники Администрации.

3.9.2. Организацию личного приема граждан Главой района, его заместителями осуществляют сотрудники орготдела, юридического отдела в соответствии со своими должностными обязанностями.

3.9.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через районную газету «Северные Нивы», график личного приема граждан также вывешивается в здании Администрации района.

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

3.9.5. Содержание устного обращения заносится в журнал приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

3.9.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9.9. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема Главы района, его заместителями, осуществляют сотрудники Администрации, участвующие в приеме граждан, которые ежемесячно сообщают исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

3.9.10. Поступившие ответы о принятых мерах по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление Главе района, его заместителям, осуществляющим прием. Если по представленным материалам

не поступает дополнительных поручений, рассмотренные обращения считаются завершенными. После возвращения списанных материалов «В дело» они снимаются с контроля, о чем делается отметка в книге регистрации личного приема граждан, после чего рассмотрение обращения считается завершенным. Материалы с личного приема руководителей хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

### 3.10. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан

3.10.1. Анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию муниципального района Кошкинский проводится ежеквартально ведущим специалистом орготдела и руководителями отделов, управлений, комитетов Администрации района.

### 3.11. Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением

3.11.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой «В дело», датой и подписью руководителя, принявшего такое решение, передаются ведущему специалисту орготдела, если обращение было направлено через ведущего специалиста орготдела. Если обращение поступило непосредственно в отдел, комитет, управление Администрации, то ответ заявителю вместе с обращением и материалами сдается муниципальному служащему, ответственному за данный участок работы, ведущему специалисту орготдела, если обращение было направлено через ведущего специалиста орготдела. Ведущим специалистом орготдела, муниципальным служащим отдела, комитета, управления Администрации района рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются и складываются в отдельный материал в следующей последовательности:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение;
- материалы, которые получены в ходе рассмотрения обращения;
- материалы проверки, если таковая проводилась;
- копия ответа, автору обращения (если имеется);
- копии промежуточных ответов автору;
- копии о продлении рассмотрения обращения.

3.11.2. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копия сопроводительного документа и ответ автору. Срок хранения рассмотренных обращений граждан и материалов, связанных с рассмотрением обращений – 5 лет. После чего

документы передаются на заключение экспертной комиссии и уничтожаются путем сожжения.

### 3.12. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение – рекомендация гражданина 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;

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

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

6) коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

7) личное обращение – заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в муниципальном органе или у должностного лица.

## 4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами Администрации района, ответственными за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами органа, участвующего в исполнении муниципальной услуги, положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами и должностными инструкциями.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками Администрации административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы).

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются ответственные работники органа местного самоуправления.

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с планом проведения проверки.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

## 5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальных услуг

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе рассмотрения обращения, действий или бездействий должностного лица Администрации района в досудебном и судебном порядке.

Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично, направить письменное или электронное обращение, жалобу (претензию).

При обращении получателя муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения.

Обращение (жалоба) получателя муниципальной услуги в письменной форме содержит:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должности, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого решения, действия (бездействия);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы).



Под письменным обращением получатель муниципальной услуги ставит личную подпись и дату.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Администрации района принимается решение об удовлетворении требований получателя муниципальной услуги либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю муниципальной услуги.

Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

Отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве лица, его почтового адреса), об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято).

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Администрации в судебном порядке.

Получатели муниципальной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Администрации, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов: 2-16-79, 2-15-04 и по электронной почте [Kabmkeri@samtel.ru](mailto:Kabmkeri@samtel.ru) органа, исполняющего муниципальную услугу.

5.2. Сообщение получателя муниципальной услуги должно содержать следующую информацию:

- фамилии, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя муниципальной услуги;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя муниципальной услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Должностные лица Администрации района участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления

муниципальной услуги, действий (бездействия) и решений работников и должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в судах общей юрисдикции в соответствии с действующим законодательством.