|  |
| --- |
| Тюльганский ПС_гербПП-01  **Муниципальное образование Тюльганский поссовет**  **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  **ТЮЛЬГАНСКИЙ ПОССОВЕТ**  **ТЮЛЬГАНСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**  п. Тюльган Тюльганского района Оренбургской области  **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |

07.02.2020 № 03-п

**Об утверждении Административного регламента предоставления Администрацией Тюльганского поссовета Тюльганского района Оренбургской области муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», повышения качества предоставления муниципальных услуг и обеспечения открытости и доступности информации по их предоставлению», Администрация муниципального образования Тюльганский поссовет **постановляет:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления Администрацией муниципального образования Тюльганский поссовет Тюльганского района Оренбургской области муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Тюльганского поссовета от 02.02.2012 № 7 «Об утверждении административного регламента предоставления Администрацией Тюльганского поссовета муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет».

3. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации - газете «Вестник Тюльганского поссовета» и разместить на официальном сайте Администрации Тюльганского поссовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава муниципального образования

Тюльганский поссовет С.В. Юров

Разослано: райадминистрация, райпрокуратура, райбиблиотека, в дел

Приложение

к постановлению

от 07.02.2020 № 03-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

Предоставления Администрацией Тюльганского поссовета Тюльганского района Оренбургской области муниципальной услуги

**«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет»**

**1. Общие положения**

***1.1.****Предмет регулирования административного регламента.*

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет» (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных лиц и специалистов администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, а также порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Оренбургской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет во взаимодействии со специалистом по делопроизводству и работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Тюльганский поссовет (Приложение №1 к Административному регламенту).

*1.2. Круг заявителей*

Заявителями являются физические или (и) юридические лица, обратившиеся в администрацию Тюльганского поссовета с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

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

**1.3.1.** *Информация о местах нахождения и графике работы органа предоставляющего муниципальную услугу, их структурных подразделениях, организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.*

Информирование Заявителей о порядке и получении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистами администрации Тюльганского поссовета, при личном обращении Заявителей, с применением средств телефонной и почтовой связи, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а так же на официальном сайте Администрации.

Адрес Администрации: 462010, Оренбургская область, Тюльганский район, п. Тюльган, ул. Ленина, 25.

*График работы:*

Понедельник - пятница, с 8-30 до 16-30

Перерыв: с 13-00 до 14-00

*График приема посетителей:*

Понедельник, вторник, среда и четверг, пятница с 9.00 до 16.00

Выходные дни: суббота, воскресенье

В предпраздничные рабочие дни время работы сокращается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**1.3.2.** *Справочные телефоны структурных подразделений органов муниципальной власти, предоставляющих муниципальную услугу.*

*Справочные телефоны:*

– специалисты администрации Тюльганского поссовета 8(35332) 2-11-43;

**1.3.3.** *Адреса официальных сайтов органов муниципальной власти в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, адреса их электронной почты*

Адрес электронной почты администрации: e-mail: [possovet-tulgan@bk.ru](mailto:possovet-tulgan@bk.ru),

Адрес сайта: <http://tyulgan56.ru>

**1.3.4.** *Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.*

Для получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги используются следующие формы информирования:

*1) Индивидуальное информирование на личном приеме.*

Индивидуальное устное информирование лиц, заинтересованных в получении муниципальной услуги, осуществляется специалистами администрации Тюльганского поссовета (далее должностное лицо).

*2) Индивидуальное информирование в письменной форме.*

При информировании по письменному обращению Заявителя ответ на обращение заинтересованного лица направляется почтой в адрес, указанный заинтересованным лицом в обращении, в срок, не превышающий 30 календарных дней **со дня регистрации письменного обращения**.

Датой получения обращения является дата регистрации входящего обращения.

*3) Индивидуальное информирование по телефону.*

При осуществлении информирования по телефону по вопросу предоставления муниципальной услуги должностные лица обязаны подробно, в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, объяснить причины возможного отказа в предоставлении муниципальной услуги. В конце информирования должностное лицо, осуществляющее информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать). Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае, если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он переадресует (переводит) данный телефонный звонок на другое должностное лицо или же сообщает обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

По вопросам предоставления муниципальной услуги, информацию можно получить посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте Администрации: http:/tyulgan56.ru

Информация о муниципальной услуге, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена по телефону, а также в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте Администрации: http:/tyulgan56.ru (далее сайт).

При ответе на телефонный звонок специалист администрации должен назвать фамилию, имя, отчество, должность и проинформировать по интересующему вопросу.

Информация, размещаемая на сайте, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации, размещаемой на сайте, осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2*.1 Наименование муниципальной услуги*.

Муниципальная услуга – «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет».

2.2. *Наименование структурного подразделения и отраслевого (функционального) органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу*

Муниципальную услугу предоставляет Администрация Тюльганского поссовета.

Органам, предоставляющим муниципальную услугу, запрещается требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный муниципальным правовым актом Администрации.

**2.3.** *Описание результата предоставления муниципальной услуги.*

Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого

**2.4.** *Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными правовыми актами Оренбургской области, Тюльганского района, Тюльганского поссовета, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.*

Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами муниципального образования Тюльганский поссовет.

Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, на электронную почту, через сайт администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

Письменное обращение, поступившее в администрацию в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения у специалиста по делопроизводству администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

**2.5.** *Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.*

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (ч. 1), ст. 1);

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010

– Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №5 ст. 410);

**2.6.** *Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем, способы их получения Заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.*

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1. Заявление.

2. Документ, удостоверяющий личность Заявителя или представителя Заявителя, копия при предъявлении оригинала:

2.1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (для граждан Российской Федерации);

2.2. временное удостоверение личности (для граждан Российской Федерации);

2.3. паспорт гражданина иностранного государства, легализованный на территории Российской Федерации (для иностранных граждан);

2.4. разрешение на временное проживание (для лиц без гражданства);

2.5. вид на жительство (для лиц без гражданства);

2.6. удостоверение беженца в Российской Федерации (для беженцев);

2.7. свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации (для беженцев);

2.8. свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

2.9. свидетельство о рождении (для лиц, не достигших возраста 14 лет).

**2.7**.*Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги*

2.7.1. В обращении не указаны фамилия имя отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.7.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

**2.8**. *Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги*

2.8.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.8.1.1. Текст письменного обращения не является читаемым.

2.8.1.2. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.8.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.8.1.5. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.8.1.6. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.8.2. Муниципальная услуга по решению должностных лиц администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, не предоставляется, если:

2.8.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же орган муниципального образования Тюльганский поссовет или одному и тому же должностному лицу;

2.8.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие 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.** *Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.*

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

***2.10.*** *Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.*

Пошлины и иные платы необходимые для предоставления муниципальной услуги не взимаются.

***2.11.*** *Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.*

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получения документов Заявителем не должно превышать 15 минут.

***2.12.*** *Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.*

Регистрация запроса (заявления) производится в момент его поступления.

***2.13.*** *Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.*

Кабинеты приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

* номера кабинета;
* фамилии, имени, отчества должностного лица;
* должность;

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В помещении для ожидания приема граждан и получения информации размещается информационный стенд с образцами запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Допускается оформление указанной информации в виде тематической папки.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

***2.14.*** *Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.*

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- простота и ясность изложения информационных документов;

- доступность работы со специалистами администрации Тюльганского поссовета и работниками МФЦ;

- точность предоставления муниципальной услуги;

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- сокращенное время ожидания в очереди;

- удобный график работы ответственного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
| Показатели доступности | | |
| Наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода муниципальных услуг на предоставление в электронном виде) | Да/нет | да |
| Показатели качества | | |
| Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление муниципальной услуги, в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги | % | 100 |
| Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги | % | 0 |

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

***2.15.****Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.*

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие администрации Тюльганского поссовета и Заявителя, осуществляется в порядке и сроки, установленные в соответствии с Федеральным законом от02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Ответ на письменные обращения должны даваться только в письменном виде, а на электронные- в электронном. К электронным обращениям можно прилагать документы только в электронной форме.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, ответ может быть размещён на официальном сайте администрации Тюльганского поссовета, **в соответствии с** [**частью 4 статьи 10**](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#000016) **Федерального закона**. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на сайте, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней **со дня его регистрации,** сообщается электронный адрес сайта, на котором размещён ответ.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, его направившему.

**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.** Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

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

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами и специалистами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.2.2. Обращения на имя должностных лиц администрации муниципального образования Тюльганский поссовет могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя должностных лиц администрации муниципального образования Тюльганский поссовет осуществляется специалистами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 2 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностному лицу администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.2.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист администрации обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

3.1.2.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.2.13. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления специалистом администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

3.1.3.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.3.3. 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. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается должностному лицу администрации муниципального образования Тюльганский поссовет в соответствии с распределением обязанностей.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры Тюльганского района, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации муниципального образования Тюльганский поссовет согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, направляется **в течение семи дней со дня регистрации** на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений специалистам администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, а также направление обращений на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 5 дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений должностными лицами и специалистами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено должностным лицом администрации муниципального образования Тюльганский поссовет конкретному должностному лицу или специалисту. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации муниципального образования Тюльганский поссовет 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 одному и тому же специалисту администрации муниципального образования Тюльганский поссовет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 4 к Административному регламенту).

3.1.5.11. 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.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет осуществляет специалист управляющий делами администрации.

3.1.6.2. Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации муниципального образования Тюльганский поссовет осуществляется специалистом управляющего делами. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

3.1.6.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

3.1.6.4. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.6.5. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, запись не осуществляется.

3.1.6.6. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.7. Специалист вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу к соответствующему специалисту администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.6.8. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема должностным лицом администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, специалист делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.1.6.9. Запись гражданина на прием к должностному лицу администрации муниципального образования Тюльганский поссовет осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.1.6.10. Личный прием граждан должностными лицами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

3.1.6.11. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом с учетом предварительной записи.

3.1.6.12. Во время личного приема граждан должностным лицом администрации муниципального образования Тюльганский поссовет гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.13. Должностные лица администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации муниципального образования Тюльганский поссовет в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.6.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации муниципального образования Тюльганский поссовет одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.16. Должностные лица администрации муниципального образования Тюльганский поссовет при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, а также руководителей различных организаций.

3.1.6.17. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации муниципального образования Тюльганский поссовет решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации муниципального образования Тюльганский поссовет или на имя главы администрации муниципального образования Тюльганский поссовет подписываются главой администрации муниципального образования Тюльганский поссовет либо заместителем главы администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано непосредственно специалисту администрации муниципального образования Тюльганский поссовет либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается специалистом или указанным в обращении должностным лицом в пределах своей компетенции.

3.1.8.3. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.4. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.3. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.5. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.6. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

3.1.8.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

3.1.8.8. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия имя отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.1.8.9. После завершения рассмотрения обращения, по которому специалисту администрации муниципального образования Тюльганский поссовет было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту управляющему делами, где проверяется правильность оформления ответа.

3.1.8.10. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.11. После регистрации ответ заявителю отправляется специалистом управляющим делами, либо самостоятельно специалистом администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет.

3.1.8.13. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.14. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 2 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет специалист управляющий делами.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение специалистам администрации муниципального образования Тюльганский поссовет, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист управляющий делами:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 минут.

**4. формы контроля**

**за исполнением АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

***4.1.****Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.*

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента осуществляется в текущем или плановом режиме.

Глава администрации Тюльганского поссовета осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации Тюльганского поссовета положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, регулирующих правоотношения в данной сфере.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжений Главы администрации Тюльганского поссовета.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению Заявителя.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов администрации Тюльганского поссовета.

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

Справка подписывается ответственным за проведение проверки и главой поссовета.

***4.3.*** *Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.*

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Специалисты несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявленных нарушений специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Тюльганский поссовет» и порядок его проведения установлены настоящим административным регламентом.

В ходе плановых проверок проверяется:

1) знание должностными лицами требований настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги;

2) соблюдение должностными лицами сроков и последовательности исполнения административных процедур;

3) правильность и своевременность информирования Заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом;

4) устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущей плановой проверки.

Дополнительные положения проведения контроля за предоставлением муниципальной услуги, могут быть определены иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, регулирующими правоотношения в данной сфере.

Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения имеют право направлять индивидуальные или коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе по вопросам упрощения административных процедур и повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования, должностного лица, либо муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу, многофункционального центра, их работников, а также организаций осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) администрации муниципального образования, должностного лица, либо муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу, многофункционального центра, их работников, а также организаций осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование решения и действия (бездействия) администрации муниципального образования, должностного лица, либо муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу, многофункционального центра, их работников, а также организаций осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Заявитель обращается с жалобой по основаниям и в порядке, установленном [статьями 11.1](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAF59PCQ8E) и [11.2](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAC58PCQ6E) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ), в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAF5CPCQ5E) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAC58C188DEP9QDE) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAC58C188DEP9QDE) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

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

7) отказ администрации муниципального образования и его должностных лиц, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAC58C188DEP9QBE) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAC58C188DEP9QDE) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенным [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=84B7CFE759C1E416EC5602F9E87204F598E42F646E9B23A811EE78101DEDC49BC9926AAC58C188DEP9QDE) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-27072010-n-210-fz-ob/glava-4/statia-16/) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации муниципального образования либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), должность, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования или ее должностного лица, муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации муниципального образования или его должностного лица, муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ.

5.3. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

5.3.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=018A3CF68A6A0F92F54D6BDED4B35E56BE36ECF8633424C334B1E49C2726A053D6967E957BAEE119VDI8K) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=6225E1D8CC9F3B6591DA0910668F93409B6F06F04D0F57F15F29195EF33358CE2622E65DF527DB84IF49K) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.

5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=E0B65FE7D17CE285391FA9BD20E5F795F7DF9344E48FE3E0192BA22E37381F98E288623F0AE35C2818JCL) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.5. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы [статьи 11.1](consultantplus://offline/ref=A56665B002C10EE9D354C89054A1D89ACFA056D2294C7BE833B8F2AE88CFF583A621CBE2i2K5L) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ и статьи 5.3., 5.4. настоящего Регламента не применяются.

5.4.6. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=A56665B002C10EE9D354C89054A1D89ACFA059D22F4F7BE833B8F2AE88CFF583A621CBEA2D152B36i0K8L) Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.4.7. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=DD63DE82A51AD2CAF5B16F9660F76AB83185E5EFD0B70E9AB4001828F431FABA7FF3332EFEF429280EYFL) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=DD63DE82A51AD2CAF5B16F9660F76AB83185E5EFD0B70E9AB4001828F431FABA7FF3332EFEF429280EYFL) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

5.6.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

5.7.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы, обжалования решения по жалобе

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в статье 5.7 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пп. 5.8.1. настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_321522/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352) Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.8.3. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пп. 5.8.1. настоящей Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии со статьей 5.3. настоящего Регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Положения настоящего Регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=B4047946644E946204CBAEFE18561072BC4BF5611DDC36FAB27E19AD8190B39711978EABD8F9DB49kBt3L) от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Приложение № 1 к Административному

регламенту предоставления муниципальных услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации МО Тюльганский поссовет»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Регистрационный № | содержание | заявитель | Адрес | Дата регистрации | Дата ответа | результат | Дополнительные сведения | Адрес |
| Г- |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Г- |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Г- |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2 к Административному регламенту предоставления муниципальных услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации МО Тюльганский поссовет»

РАСПИСКА

О ПРИЕМЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ОТ ГРАЖДАНИНА В АДМИНИСТРАЦИЮ ТЮЛЬГАНСКОГО ПОССОВЕТА

----------------------------------------------------------------

Администрация Тюльганского поссовета Тюльганского района

Оренбургской области

Получено письменное обращение от гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах.

Дата приема "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. ¦

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ¦

(Должность, Фамилия И.О. и подпись принявшего обращение)

:Телефон для справок (35332) 2-11-43 ¦

Приложение № 3 к Административному регламенту предоставления муниципальных услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации МО Тюльганский поссовет»

СПРАВКА

О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШЕГО ПО ТЕЛЕФОНУ (НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ)

Фамилия, И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способ поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный номер по журналу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения (вопроса):

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

Принятые меры:

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

О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщено:

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

(по телефону, в личной беседе, дата сообщения)

Полное наименование должности

ответственного исполнителя И.О. Фамилия

Приложение № 4 к Административному регламенту предоставления муниципальных услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации МО Тюльганский поссовет»

Образец заявления

Главе администрации Тюльганского поссовета

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

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

(Ф.И.О. заявителя полностью)

Проживающего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

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

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

(число, месяц, год) подпись (ФИО)

Являясь субъектом персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» своей волей и в своем интересе даю администрации муниципального образования Тюльганский поссовет согласие на следующие действия с моими персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, передача третьим лицам (распространение, представление, доступ).

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (фамилия)

Приложение № 5 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации МО Тюльганский поссовет»

Карточка учета №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

принимаемых по личным вопросам в Администрацию Тюльганского поссовета Тюльганского района Оренбургской области

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

Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы заявителя и занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Домашний адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ФИО ведущего прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому поручено, дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Результат рассмотрения обращения, № ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_