**Р о с с и й с к а я Ф е д е р а ц и я**

**Иркутская область**

**Муниципальное образование «Тайшетский район»**

**Бузыкановское муниципальное образование**

**Администрация Бузыкановского муниципального образования**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |
| --- |
| **от «11» апреля 20 13 года № 52** |

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в администрации Бузыкановского муниципального образования» в новой редакции**

В целях обеспечения доступности, качественного и своевременного оказания муниципальных услуг, реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь ст.ст. 23,46 Устава Бузыкановского муниципального образования, администрация Бузыкановского муниципального образования

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в администрации Бузыкановского муниципального образования» в новой редакции (прилагается).
2. Считать утратившим силу Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в администрации Бузыкановского муниципального образования», утверждённый постановлением администрации Бузыкановского муниципального образования от 25.06.2012 г. № 45-к.
3. Опубликовать Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в администрации Бузыкановского муниципального образования» в новой редакции в бюллетене нормативных правовых актов Бузыкановского муниципального образования «Официальные вести» и разместить на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Бузыкановского муниципального образования П.М.Кулаков

Утвержден

Постановлением

администрации Бузыкановского муниципального образования

от 11.04. 2013 г. № 52

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**"Организация рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Бузыкановского муниципального образования"**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Основные понятия и термины**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан (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) органов Администрации Бузыкановского муниципального образования (далее – Администрация), а так же порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Иркутской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приёма граждан.

1.2. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.3. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

**2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги**

2.1. Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

* [Конституция](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации;

- [Закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=84613;fld=134) Российской Федерации от 27.04.1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

* Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=116783;fld=134) от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=117587;fld=134) от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";
* Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
* Устав Бузыкановского муниципального образования.

**3. Категории заявителей**

3.1. Муниципальная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – муниципальная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

**4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

4.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в Администрации Бузыкановского муниципального образования, на информационном стенде и на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в сети Интернет (бузыканово.рф).

4.2. Место нахождения Администрации Бузыкановского муниципального образования: 665043, Иркутская область, Тайшетский район, с. Бузыканово, ул. Школьная, 1.

4.3. График работы Администрации Бузыкановского муниципального образования

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник - пятница | 8.00 - 17.00; |
| предпраздничные дни | 8.00 - 16.00; |
| суббота и воскресенье | выходные дни; |
| перерыв | 12.00 - 13.00. |

4.4. Справочные телефоны:

8(39563) 92-5-46

4.5. Письменные обращения граждан направляются в Администрацию Бузыкановского муниципального образования по почтовому адресу: 665041, Иркутская область, Тайшетский район с. Бузыканово ул. Школьная, 1, телефон, факс: 8(39563) 92-5-46 или на адрес электронной почты: buzykanovo@mail.ru и принимаются специалистами администрации.

4.6. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10 минут.

4.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

4.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

## 5. Наименование муниципальной услуги

## 5.1. Наименование муниципальной услуги - "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в Администрации Бузыкановского муниципального образования.

**6. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

6.1. Администрация Бузыкановского муниципального образования.

**7. Результат предоставления муниципальной услуги**

7.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

- ответ на поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;

- уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

- отказ в рассмотрении обращения.

**8. Срок предоставления муниципальной услуги**

8.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения администрации Бузыкановского муниципального образования, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

8.2. 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.

8.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

1. **Перечень документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

9.1. Заявление гражданина, подаваемое в свободной письменной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, изложение сути обращения, личную подпись, дату.

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

9.2. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество, электронный адрес (e-mail), если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес заявителя, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон, изложение сути обращения, дату.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

9.3. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

9.4. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

**10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

10.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

11.1. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

11.2. Ответ на обращение гражданина не дается в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (электронный адрес (e-mail), по которому должен быть направлен ответ.

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

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

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению);

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который Администрацией Бузыкановского муниципального образования многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава Администрации, специалисты администрации Бузыкановского муниципального образования 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 Администрацию Бузыкановского муниципального образования. (О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134) тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

11.3. 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 Администрацию Бузыкановского муниципального образования.

**12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении**

**муниципальной услуги**

12.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении муниципальной услуги и**

**при получении результата предоставления муниципальной услуги**

13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 20 минут.

**14. Срок регистрации запроса заявителя**

**о предоставлении муниципальной услуги**

14.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

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

1. **Требования к помещениям,**

**в которых предоставляется муниципальная услуга**

15.1. Прием обращений граждан осуществляется в здании администрации муниципального образования в с. Бузыканово, а также при выездном приёме по личным вопросам в д. Иванов Мыс.

**16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

16.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие различных способов (письменный, устный) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- получение ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=119130;fld=134;dst=100063) 12.2 Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- право гражданина представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении муниципальной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- право гражданина знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

- право гражданина обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие);

16.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

## III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

17. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в Администрацию Бузыкановского муниципального образования.

18. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры ([Приложение](consultantplus://offline/main?base=RLAW411;n=50561;fld=134;dst=100246) 1 к Административному регламенту):

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений должностными лицами ;

- организация личного приема граждан;

- продление сроков рассмотрения обращений;

- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

**19. Прием и первичная обработка обращений граждан.**

19.1. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

19.2. Письменные обращения, направленные по почте, принимаются ведущим специалистом Администрации, который:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяют наличие в них документов;

- конверты сохраняет в составе поступивших документов;

- пустые конверты (поступившие без корреспонденции) уничтожает;

- при отсутствии обращения, но при наличии каких либо документов, эти документы возвращает по почте адресату (при наличии адреса на конверте), если адрес на конверте не указан, составляет акт о передаче документов в архив;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

- 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.), не вскрывая конверт, сообщает об этом главе администрации и принимает необходимые меры безопасности.

19.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится ведущим специалистом Администрации по работе с обращениями граждан. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием регистрационного номера обращения и телефона для справок по обращениям граждан ([приложение №](http://www.shchyolkovo.ru/feedback/baza/reglament.shtml#3)2 к Административному регламенту).

19.4. Обращение гражданина, поступившее по факсу, рассматриваются в общем порядке, предусмотренном для письменных обращений.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, принимается отделом по программно-информационному обеспечению аппарата администрации Тайшетского района и передаются ведущему специалисту Администрации Бузыкановского муниципального образования для первичной обработки.

19.5. На стадии первичной обработки поступивших обращений специалист по работе с обращениями граждан администрации выделяет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно [статье 11](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100061) Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

- обращения, текст которых не поддается прочтению.

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

19.7 Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

## 20. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

20.1. Поступившие в Администрацию Бузыкановского муниципального образования письменные обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом по работе с обращениями граждан.

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

20.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- на лицевой стороне первого листа письма, в правом нижнем свободном углу, проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, состоящего из порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

- регистрирует обращение и вносит следующие данные в Журнал регистрации обращений:

а) фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

б) тип обращения (письмо, телеграмма, факс, электронная почта и т.п.), откуда поступило письмо (из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма, фамилия и инициалы должностного лица, подписавшего документ, куда заявитель адресовал письмо (в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и т.д.);

в) краткая формулировка сути предложения, заявления или жалобы;

20.3. 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.

20.4 Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в Журнале регистрации обращений и подготовка его к передаче на рассмотрение.

20.5. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

## 21. Направление письменных обращений на рассмотрение

## 21.1. Специалист по работе с обращениями граждан администрации Бузыкановского муниципального образования:

- подготавливает и направляет письменные обращения главе Администрации Бузыкановского муниципального образования (в зависимости от того, кому адресовано обращение) в день регистрации,

- в Журнале регистрации обращений указывает ответственных исполнителей и исполнителей, согласно резолюциям;

21.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с действующим законодательством находится в компетенции государственных органов, иных органов местного самоуправления муниципального образования "Тайшетский район", организаций и других муниципальных образований, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в государственные органы, иные органы местного самоуправления муниципального образования "Тайшетский район", организации и другие муниципальные образования подписываются главой Администрации Бузыкановского муниципального образования.

21.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с резолюцией направлен должностному лицу, в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности должностному лицу, уполномоченному решать данный вопрос на основании служебной записки мэру Тайшетского района.

21.4. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации согласно их сфере деятельности для ознакомления.

21.5. Оригиналы письменных обращений граждан с резолюциями главы Администрации Бузыкановского муниципального образования хранятся в  Администрации Бузыкановского муниципального образования.

## Рассмотрение обращений должностными лицами

## в органах администрации Бузыкановского муниципального образования

22.1. Ответственным за своевременное рассмотрение обращения является должностное лицо администрации Бузыкановского муниципального образования, указанное в резолюции.

22.2. Должностное лицо администрации Бузыкановского муниципального образования, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

22.3. В случае, если в резолюции указаны несколько исполнителей, копии обращения направляются ответственному исполнителю (указанному в резолюции первым), и соисполнителям.

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

22.5. 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, наложившем резолюцию.

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

22.7. При наличии оснований, указанных в [п.](consultantplus://offline/main?base=RLAW411;n=50561;fld=134;dst=100059) 12.2 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается.

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

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

## 23. Личный прием граждан

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

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

23.2. Личный прием граждан ведут глава Администрации, муниципальные служащие.

23.3. Личный прием граждан производится в соответствии с графиком. В графике должны быть указаны: должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

С графиком личного приема граждане могут ознакомиться на специальном стенде в здании администрации Бузыкановского муниципального образования, в сети Интернет.

23.4. Запись на прием ведется непосредственно при обращении граждан в соответствии с графиком.

23.5. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса, а также представить необходимые документы.

23.6. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу Администрации Бузыкановского муниципального образования, запись не осуществляется.

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

23.8. Специалист, осуществляющий запись на личный приём, вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации Тайшетского района.

23.9. В случае изменения даты и времени приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

23.10. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткая аннотация просьбы (приложение № 3 к Административному регламенту).

23.11. При повторных обращениях специалист, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их руководителю, ведущему личный прием.

23.12. Во время личного приема граждан гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

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

23.14. Должностные лица Администрации Бузыкановского муниципального образования, 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 приёма гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации Бузыкановского муниципального образования даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица Администрации Бузыкановского муниципального образования в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в карточке личного приёма.

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

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов могут быть приглашены специалисты соответствующих органов администрации Тайшетского района.

23.16. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

23.17. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям специалист осуществляет рассылку документов с приема в установленном порядке.

23.18. Контроль за сроками поручений, данных в ходе личного приёма, осуществляет специалист по работе с обращениями граждан администрации Бузыкановского муниципального образования.

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

## 24. Продление срока рассмотрения обращений граждан

24.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иную организацию или иному должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

24.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока. Срок рассмотрения может быть продлен главой Администрации Бузыкановского муниципального образования, о чём уведомляется заявитель.

24.4. В случае если реализация мероприятий по рассмотрению обращений граждан требует длительных сроков, выходящих за рамки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", мероприятия включаются в текущее или перспективное планирование и реализуются вне рамок административного регламента.

## 25. Оформление ответа на обращения граждан

25.1 Ответы на письменные обращения граждан подписываются главой Администрации Бузыкановского муниципального образования.

25.2. 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.

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

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

25.5. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. На бланке ответа проставляется дата отправки ответа и регистрационный входящий номер письма, на который дается ответ. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

25.6. Отправка почтой ответов заявителям осуществляется органом администрации Бузыкановского муниципального образования, подготовившим ответ заявителю

25.10. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации Бузыкановского муниципального образования.

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

25.12. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней с момента подписания ответа на обращение.

**26. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.**

26.1 Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет специалисты администрации Бузыкановского муниципального образования.

26.2 Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону: 8(39563) 92-5-46

26.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы администрации Тайшетского района, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

26.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник - четверг | 8.00 - 17.00; |
| пятница | 8.00 - 12.00; |
| предпраздничные дни | 8.00 - 16.00; |
| суббота и воскресенье | выходные дни; |
| перерыв | 12.00 - 13.00. |

26.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- уточняет суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ;

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

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

26.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 минут.

## IV. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

27. Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнения поручений руководителя, данных по исполнению письменных обращений граждан, осуществляет глава Администрации Бузыкановского муниципального образования.

28. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля, после направления ответов заявителям и представления копии ответа главе администрации.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

29. На 15-е число каждого месяца специалистом по работе с обращениями граждан составляется информация о неисполненных письменных обращениях граждан и направляется главе администрации.

30. Специалисты администрации Бузыкановского муниципального образования, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

31. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Бузыкановского муниципального образования, проводивших приемы.

32. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

33. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

34. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Бузыкановского муниципального образования исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения.

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

**муниципальных служащих**

* 1. 5.1.Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб (претензий) на действия (бездействия) и решения должностных лиц Администрации определяется федеральным законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами Администрации.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

* 1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

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

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.6. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

##### Приложение № 1

к Административному регламенту

##### **Блок-схема рассмотрения обращения гражданина**

|  |
| --- |
| Гражданин |

|  |
| --- |
| Направление обращения |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Почтой | Лично | Электронной почтой | Факсом | В ходе личного приема |

|  |
| --- |
| Прием, обработка |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Регистрация |  | Рассмотрение руководителем, ведущий личный прием |

|  |
| --- |
| Направление на  рассмотрение |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрение |  | Разъяснение, устный ответ заявителю |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подготовка и направление  ответа заявителю |  | Гражданин |

|  |
| --- |
| Списание в дело |

##### Приложение № 2

к Административному регламенту

**РАСПИСКА**

**О ПРИЕМЕ ОБРАЩЕНИЯ**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в Администрации \_\_\_\_\_ муниципального образования принято обращение на \_\_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок:

Ф.И.О., подпись лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РАСПИСКА**

**О ПРИЕМЕ ПОДЛИННЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПРИЛАГАЕМЫХ К ОБРАЩЕНИЮ**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в Администрации \_\_\_\_ муниципального образования приняты следующие документы:

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

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

(перечень представленных документов)

Телефон для справок:

Ф.И.О., подпись лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

##### Приложение № 3

к Административному регламенту

**КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН**

№\_\_\_\_\_\_\_ дата приёма "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Ф.И.О.заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ф.И.О., должность ведущего приём\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

##### Приложение № 4

к Административному регламенту

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** | | |  |
| КОРЕСПОНДЕНТ  Ф.И.О., адрес, тел. |  | | | |
|  | | | |
| Предыдущее обращение | | | | |
| Вид документа. Дата, индекс поступления | |  | | |
| Краткое содержание обр. | | | | |
| исполнитель | резолюция | | Автор резолюции: | Срок исполнения |
|  |  | |  |  |
| Дата, индекс  исполнения | Адресат | | содержание | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
| С контроля снято |  | | | |
|  | | | |