



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТИМАШЕВСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.08.2012

город Тимашевск

№ 2139

**Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан  
в администрации муниципального образования  
Тимашевский район**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 10 декабря 2008 года № 3277 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией муниципального образования Тимашевский район муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан»;

постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 13 июля 2009 года № 1608 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 10 декабря 2008 года № 3277 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией муниципального образования Тимашевский район муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан»;

постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 30 сентября 2010 года № 2517 «О внесении изменений в

постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 10 декабря 2008 года № 3277 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией муниципального образования Тимашевский район муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан»;

постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 17 декабря 2010 года № 3339 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 10 декабря 2008 года № 3277 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией муниципального образования Тимашевский район муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан»;

постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 9 февраля 2011 года № 279 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 10 декабря 2008 года № 3277 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией муниципального образования Тимашевский район муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан»;

постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 5 апреля 2012 года № 1004 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 10 декабря 2008 года № 3277 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией муниципального образования Тимашевский район муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан».

3. Организационно-кадровому отделу администрации муниципального образования Тимашевский район (Бородавка) опубликовать настоящее постановление в районной газете «Знамя труда».

4. Отделу информационных технологий администрации муниципального образования Тимашевский район (Миرونчук) разместить постановление на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Тимашевский район, управляющего делами Н.Н.Панина.

6. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования  
Тимашевский район



А.В.Житлов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район  
от 01.08.2012 № 2139

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТИМАШЕВСКИЙ РАЙОН**

### 1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Тимашевский район с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления в муниципальном образовании Тимашевский район при предоставлении данной муниципальной услуги.

### 1.2. Круг заявителей.

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

### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, его структурном подразделении, участвующем в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования Тимашевский район (далее – администрация):

адрес - 352700, Краснодарский край, Тимашевский район,  
г.Тимашевск, ул.Красная, 103;

телефон для справок – (861-30) 4-14-87;

телефон «горячей линии» - (861-30) 4-96-84;

адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети

Интернет – [www.timregion.ru](http://www.timregion.ru);

адрес электронной почты – [timadm@mail.ru](mailto:timadm@mail.ru), [timashevsk@mo.krasnodar.ru](mailto:timashevsk@mo.krasnodar.ru).

В предоставлении муниципальной услуги участвует общий отдел администрации муниципального образования Тимашевский район (далее – общий отдел):

адрес - 352700, Краснодарский край, Тимашевский район, г.Тимашевск, ул.Красная, 103, кабинет 29;

телефон для справок – (861-30) 4-14-87, 4-96-84;

адрес электронной почты – [obsh230@krasnodar.ru](mailto:obsh230@krasnodar.ru);

график (режим) работы – понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00; пятница с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 12-50; суббота, воскресенье – выходные дни.

Ведущий специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. осуществляет прием граждан в общественной приемной муниципального образования Тимашевский район (далее – общественная приемная):

адрес - 352700, Краснодарский край, Тимашевский район, г.Тимашевск, ул.Красная, 103, кабинет 7;

телефон «горячей линии» – (861-30) 4-96-84;

график (режим) работы – понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00; пятница с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 12-50; суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861-30) 4-49-16.

1.3.2. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется:  
непосредственно в общем отделе и общественной приемной;  
на информационном стенде в холле администрации;  
на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;  
на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или на портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края (<http://pgu.krasnodar.ru>).

На официальном сайте и информационном стенде администрации размещается следующая информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

текст настоящего Административного регламента;

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

график приема граждан должностными лицами администрации.

1.3.3.Способы получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Ведущий специалист общего отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию, общий отдел или общественную приемную муниципального образования Тимашевский район;

- размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет; на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или на портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края (<http://pgu.krasnodar.ru>).

Информация о муниципальной услуге представляется непосредственно в общем отделе и в общественной приемной муниципального образования Тимашевский район с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы общественной приемной, графике личного приема граждан (приложение № 1) на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район в сети Интернет, на информационном стенде в холле администрации, в средствах массовой информации.

На входе в помещение общественной приемной размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

При информировании о предоставлении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга – «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район».

## 2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией непосредственно через общий отдел. Общий отдел осуществляет организационно-методическое обеспечение предоставления муниципальной услуги, а также контроль за ее предоставлением в администрации в соответствии с Положением об общем отделе администрации муниципального образования Тимашевский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Тимашевский район от 8 декабря 2010 года № 3220.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления в муниципальном образовании Тимашевский район в соответствии с их компетенцией.

Орган, предоставляющий услугу, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий (в т.ч. согласований), предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

## 2.4. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

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

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

## 2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в общем отделе до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе муниципального образования Тимашевский район, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

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

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

2.5.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.5.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел.

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

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 93, №237; 2009, №7);

Федеральный закон 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);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, №27, ст. 3880);

Федеральный закон от 29.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, N 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3451);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства РФ, 30.05.2011, N 22, ст. 3169);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, 12.09.2007, №57);

Устав муниципального образования Тимашевский район;  
постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 8 декабря 2010 года № 3220 «Об утверждении Положения об общем отделе администрации муниципального образования Тимашевский район»;  
постановление главы муниципального образования Тимашевский район от 22 июля 2005 года № 1900 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Тимашевский район» (в редакции постановления главы муниципального образования Тимашевский район от 23.06.2009 № 1394).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.7.1. Заявитель для получения муниципальной услуги устно или письменно обращается в администрацию. Виды обращений могут быть следующие:

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

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

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

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

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

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

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

Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7.3. Заявители могут обращаться в администрацию лично (или через законного представителя) при посещении, а также направлять как индивидуальные, так и коллективные обращения по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе на официальный сайт муниципального образования Тимашевский район: [timadm@mail.ru](mailto:timadm@mail.ru), [timashevsk@mo.krasnodar.ru](mailto:timashevsk@mo.krasnodar.ru).

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт муниципального образования Тимашевский район: [timadm@mail.ru](mailto:timadm@mail.ru), [timashevsk@mo.krasnodar.ru](mailto:timashevsk@mo.krasnodar.ru) обращение заполняется в специальной электронной форме.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов отсутствует.

Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме обращений граждан.

Основания для отказа в приеме обращений отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении гражданина о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с даты его поступления в электронную базу данных системы электронного документооборота «СИНКОПА» в общем отделе.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.16.1. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

2.16.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, системой кондиционирования воздуха. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.16.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений.

2.17. Показатели доступности и качества предоставления услуги.

Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- доступность муниципальной услуги –  $ПД = \frac{КП}{9КП + КН} * 100$ , где:

КП – количество рассмотренных обращений;

КН – количество жалоб на непредставление муниципальной услуги;

- своевременность предоставления услуги –  $ПК = \frac{К1}{К1 + К2 + К3} * 100$ , где:

К1 – количество своевременно предоставленных услуг;

К2 – количество предоставленных услуг с нарушением установленного срока;

КЗ – количество нерассмотренных обращений.

2.18. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи обращения в электронной форме в порядке, установленном подпунктом 2.10.3 пункта 2.10 Административного регламента;
- получения заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения;
- получения заявителем результата муниципальной услуги, предусмотренного подпунктом 2.6.2 пункта 2.6 Административного регламента.

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

3.1.1. Прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

3.1.2. Регистрация обращений.

3.1.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4. Рассмотрение обращений.

3.1.5. Контроль за рассмотрением обращений.

3.1.6. Ответы на обращения.

3.1.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.1.8. Организация личного приема граждан.

3.1.9. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» общественной приемной.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 2 к настоящему регламенту.

3.1. Прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

3.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение) в администрацию.

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

3.1.3. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

в случае отсутствия текста письма к конверту подкалывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет»;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 3-5). Указанные акты хранятся в общем отделе администрации муниципального образования Тимашевский район: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

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

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

## 3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА-документооборот» в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.3. На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем свободном углу проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и порядкового номера. 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.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

указывается, откуда поступило обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

тематика обращения согласно действующему классификатору тем обращений (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется тема основного вопроса);

отметка о контроле.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

3.2.7. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

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

3.2.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главы муниципального образования Тимашевский район.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение

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

3.3.2. Зарегистрированное обращение передается главе муниципального образования для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

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

3.3.4. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий

действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

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

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

3.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации муниципального образования Тимашевский район, орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного заявителя к другому, минуя общий отдел.

3.3.9. В структурных подразделениях администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

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

3.3.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.12. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

### 3.4. Рассмотрение обращений

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное первым или отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При необходимости ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов предварительного следствия;

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Тимашевский район рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю

направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Административным регламентом.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Административным регламентом.

3.4.8. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Тимашевский район на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы муниципального образования Тимашевский район.

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

3.4.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Административным регламентом.

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

### 3.5. Контроль за рассмотрением обращений

3.5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

3.5.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается главой муниципального образования Тимашевский район, его заместителями, начальником общего отдела.

3.5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.5.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения.

3.5.6. Подлинники обращений граждан в администрацию Краснодарского края, Законодательное Собрание Краснодарского края возвращаются только при наличии специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, Законодательном Собрании Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В общем отделе хранятся их копии.

3.5.7. Если в ответе, поступившем в общий отдел от исполнителя, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

3.5.8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район осуществляется общим отделом.

### 3.6. Ответы на обращения

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

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Тимашевский район, его заместителями.

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

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

3.6.6. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Тимашевский район или его заместителями, которым поручено рассмотреть обращение.

3.6.7. В случае если обращение было адресовано непосредственно в структурное подразделение администрации муниципального образования Тимашевский район либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения или указанным в обращении должностным лицом в пределах его компетенции.

3.6.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

3.6.9. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

3.6.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по

адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

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

3.6.14. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа копия ответа заявителю передается в общий отдел, где специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, делает отметку об исполнении документа в автоматизированной программе.

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

3.6.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

3.6.17. После регистрации ответ отправляется заявителю самостоятельно структурным подразделением администрации, рассматривавшим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.6.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

### 3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения и информация о результатах рассмотрения хранятся в общем отделе.

3.7.2. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в алфавитном порядке фамилий заявителей.

3.7.3. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

### 3.8. Организация личного приема граждан

3.8.1. Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в общественную приемную муниципального образования Тимашевский район.

3.8.2. Прием посетителей в общественной приемной муниципального образования Тимашевский район осуществляется ежедневно с 8 ч. 00 мин. до

12 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к главе муниципального образования Тимашевский район ведет специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.8.3. Учет посетителей, обратившихся в общественную приемную, ведется в журнале регистрации обращений граждан в общественную приемную.

3.8.4. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он вправе по договоренности направить заявителя на прием к заместителям главы муниципального образования или в соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования Тимашевский район.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общественную приемную может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Тимашевский район.

3.8.5. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Тимашевский район и его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Тимашевский район при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.8.6. График приема граждан руководством администрации муниципального образования Тимашевский район утверждается настоящим Административным регламентом и размещается на информационном стенде, официальном сайте муниципального образования Тимашевский район.

3.8.7. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования осуществляет общий отдел администрации. Прием граждан глава муниципального образования ведет в общественной приемной.

3.8.8. Личный прием граждан заместителями главы муниципального образования Тимашевский район, руководителями структурных подразделений администрации проводится в служебных кабинетах и его организацию осуществляют работники соответствующих структурных подразделений администрации.

3.8.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (приложение № 7). За два дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.8.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

3.8.14. Карточка личного приема специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.8.15. Глава муниципального образования Тимашевский район проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях муниципального образования в соответствии с утвержденным графиком.

Порядок организации выездных приемов главы муниципального образования Тимашевский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Тимашевский район.

3.8.16. Устные обращения, поступившие при проведении руководством администрации муниципального образования Тимашевский район «прямых линий», «прямых эфиров» рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.8.17. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу и подготовка письменного ответа гражданину.

### 3.9. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации

3.9.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» администрации в общественную приемную (далее – «горячая линия»).

3.9.2. Устные обращения, поступающие на телефон «горячей линии», принимаются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.9.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.9.4. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии», аналогичны порядку регистрации и учета устных обращений граждан, указанному в пункте 3.8. настоящего Административного регламента.

3.9.5. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, в день поступления обращения по телефону «горячей линии» оформляют учетную карточку и передает ее главе муниципального образования для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

3.9.6. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», на рассмотрение, а также порядок рассмотрения, контроля за соблюдением сроков рассмотрения, подготовки ответов и архивного хранения осуществляются в соответствии с п.п. 3.1.3-3.1.7 настоящего Административного регламента.

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

#### 4. Анализ и обобщение вопросов обращений

4.1. Аналитическая работа в администрации ведется общим отделом.

4.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан:

проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в администрацию;

ежеквартально готовит и анализируют статистические материалы по обращениям граждан на основе форм автоматизированной системы;

накапливает и систематизирует материалы по обращениям граждан;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовит предложения по их рассылке;

готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте муниципального образования.

4.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги еженедельно докладывается начальником общего отдела на планерных совещаниях, проводимых главой муниципального образования Тимашевский район, заместителем главы муниципального образования Тимашевский район.

4.4. Общий отдел:

ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию (по установленной форме);

ежеквартально, не позднее 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения о рассмотрении

обращений граждан, поступивших в администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, и принятых мерах (по установленным формам);

ежеквартально, до 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся в отделе информации и материалов готовит аналитические записки о работе с обращениями граждан в администрации и муниципальном образовании Тимашевский район в целом;

ежеквартально готовит информацию о работе с обращениями граждан в администрации и муниципальном образовании Тимашевский район для размещения в сети Интернет;

ежеквартально готовит главе муниципального образования Тимашевский район и его заместителям аналитические записки об итогах работы с обращениями граждан в администрации за указанный период.

4.5. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями граждан в аналогичные сроки направляется в общий отдел органами местного самоуправления муниципального образования Тимашевский район.

4.6. На основе анализа обращений граждан и информации, поступающей из органов местного самоуправления муниципального образования Тимашевский район, общим отделом планируется оказание практической и методической помощи органам местного самоуправления муниципального образования, в том числе проведение методических занятий.

## 5. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Тимашевский район, осуществляется общим отделом.

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

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

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

5.2.2. Плановые проверки осуществляются один раз в год.

5.2.3. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие)

администрации муниципального образования Тимашевский район, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за предоставление услуги.

5.2.4. Плановая и внеплановая проверки осуществляются комиссией, образованной распоряжением администрации муниципального образования Тимашевский район (далее – распоряжение).

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

5.2.6. Плановая проверка должна быть начата не позднее 30 ноября текущего года.

5.2.7. Если для рассмотрения жалобы по существу в администрации муниципального образования Тимашевский район недостаточно предоставленной информации, проводится выездная проверка, либо организуется встреча с заявителем.

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

В акте указывается:

- дата проведения проверки;
- состав комиссии;
- характер проверки (плановая, внеплановая);
- результаты проверки;
- выводы (предложения).

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

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

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

5.4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за выполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию муниципального образования Тимашевский район, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента, в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего

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

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Тимашевский район, должностного лица администрации, муниципального служащего (ответственного специалиста) в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

6.2.1. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации муниципального образования Тимашевский район, должностного лица администрации муниципального образования Тимашевский район, муниципального служащего, а также о нарушении положений административного регламента по предоставлению услуги, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

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

1) нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

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

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

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

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

7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.2.2. Жалобы подлежат рассмотрению бесплатно.

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

6.3.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

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

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

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

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

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в администрацию муниципального образования Тимашевский район.

6.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

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

6.4.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме в адрес администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципального образования Тимашевский район, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

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

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

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

6.4.4. Сроки рассмотрения жалоб.

Жалоба подлежит рассмотрению должностными лицами администрации муниципального образования, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб (комиссией), в течение 15 (пятнадцати рабочих дней) со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

Заместитель главы муниципального  
образования Тимашевский район,  
управляющий делами

Н.Н.Панин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

ГРАФИК  
приема граждан главой муниципального образования Тимашевский район  
и заместителями главы муниципального образования

| Ф.И.О.<br>ведущего<br>прием        | Занимаемая должность,<br>куруемый вопрос   | Дни<br>приема                                | Время<br>приема<br>(часы)  |
|------------------------------------|--|--|----------------------------|
| 1                                  | 2  | 3  | 4                          |
| Житлов<br>Алексей<br>Викторович    | глава муниципального<br>образования Тимашевский<br>район   | 1-й, 3-й<br>понедельник<br>каждого<br>месяца | с 10 до 12                 |
| Нестеров<br>Анатолий<br>Николаевич | первый заместитель главы<br>муниципального образования   | вторник                                      | с 8 до 10                  |
| Панин<br>Николай<br>Николаевич     | заместитель главы<br>муниципального образования,<br>управляющий делами   | четверг                                      | с 9 до 11                  |
| Гораш<br>Татьяна<br>Анатолевна     | заместитель главы<br>муниципального образования<br>(вопросы экономического<br>развития)  | четверг                                      | с 9 до 12                  |
| Михуля<br>Анатолий<br>Иванович     | заместитель главы<br>муниципального образования,<br>начальник управления<br>сельского хозяйства и<br>продовольствия                            | понедельник                                  | с 9 до 12                  |
| Тарасов<br>Сергей<br>Дмитриевич    | заместитель главы<br>муниципального образования<br>(вопросы образования, спорта,<br>культуры, здравоохранения,<br>социальной защиты населения) | понедельник<br><br>четверг                   | с 8 до 12<br><br>с 8 до 12 |

| 1                                      | 2  | 3 | 4 |
|--|--|---|---|
| Максимов<br>Александр<br>Александрович | заместитель главы<br>муниципального образования<br>(вопросы архитектуры,<br>строительства, земельных и<br>имущественных отношений) |   |   |

Заместитель главы  
муниципального образования  
Тимашевский район,  
управляющий делами

Н.Н.Панин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги  
рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального  
образования Тимашевский район

Прием и первичная обработка обращений граждан  
1 день

Регистрация обращений  
3 дня

Направление обращений на рассмотрение  
1 день.

Рассмотрение обращений  
30 дней со дня регистрации обращения  
15 дней со дня регистрации обращения – обращения депутатов  
10 дней со дня регистрации обращения – дубликатное обращение

Контроль за рассмотрением обращений  
(в течение срока рассмотрения)

Ответы на обращения  
(не позднее установленного срока рассмотрения обращения)

Хранение материалов рассмотрения обращений граждан  
5 лет

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

АКТ № \_\_\_\_\_  
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах  
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования  
(число, месяц, год)

Тимашевский район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

|          |                 |                   |
|----------|-----------------|-------------------|
| Подписи: | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|          | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|          | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

АКТ № \_\_\_\_\_  
о недостатке документов по описи корреспондента  
в заказных письмах с уведомлением и в письмах  
с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования  
(число, месяц, год)

Тимашевский район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,  
перечисленных авторам письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

|          |                 |                   |
|----------|-----------------|-------------------|
| Подписи: | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|          | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|          | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

АКТ № \_\_\_\_\_  
о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением  
и в письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

Тимашевский район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

|          |                 |                   |
|----------|-----------------|-------------------|
| Подписи: | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|          | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|          | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

Главе муниципального образования  
Тимашевский район  
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу  
дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя) \_\_\_\_\_  
по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых  
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. Дата, номер
2. Дата, номер
3. Дата, номер

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

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

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Тимашевский район

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

Корреспондент, ф.,и.,о. ....

Адрес, телефон .....

Место работы .....

Дата приема .....

Предыдущие обращения от ..... № ..... от ..... № .....

Вид документа .....

Содержание вопроса.....

.....

Исполнитель.....

Резолюция.....

.....

Автор резолюции..... (подпись)

Срок исполнения.....

..... (обратная сторона)

**ХОД ИСПОЛНЕНИЯ**

| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Плановый срок | Контрольные отметки |
|-----------------------------|-------------|---------------|---------------------|
|                             |             |               |                     |
|                             |             |               |                     |

Дата, индекс исполнения (ответа).....

Адресат .....

Содержание.....

.....

С контроля снял ..... Подпись контролера.....  
(должность, инициалы, фамилия)

Дело ..... Том ..... Листы ..... Фонд.....

.....

Дело .....

Отпись .....

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец