

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПРИВОЛЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РОВЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 02.05.2012г. № 32 с. Приволжское**

**О внесении изменений в постановление № 57 от 03.10.2011**

**«Об утверждении административного регламента**

**исполнения муниципальной функции «Обеспечение**

**рассмотрения письменных и устных обращений**

**граждан, осуществление контроля за организацией**

**и соблюдением установленного порядка работы**

**с обращениями граждан»**

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010годах, одобренной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005г. № 1789-р, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" , Уставом Приволжского муниципального образования Ровенского муниципального района Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЮ:

1) Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрение письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан» в новой редакции(прилагается).

2) Администрации Приволжского муниципального образования Ровенского муниципального района Саратовской области обеспечить исполнение муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрение письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан».

3) Обнародовать настоящий регламент в местах для обнародования. Настоящий регламент вступает в силу со дня обнародования.

4) Обеспечить размещение настоящего регламента на Интернет- сайте [www.rovnoe.sarmo.ru](http://www.rovnoe.sarmo.ru)

5) Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу Приволжского муниципального образования.

Глава Приволжского муниципального

образования Ровенского

муниципального района

Саратовской области Г.В. Пучкова

Приложение

к постановлению администрации Приволжского МО №32

от 02.05.2012г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан »**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан» (далее – Административный регламент и муниципальная функция соответственно) 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) структурных подразделений администрации Приволжского муниципального образования Ровенского муниципального района Саратовской области (далее администрация Приволжского МО), а также порядок взаимодействия с администрацией Приволжского муниципального образования Ровенского муниципального района Саратовской области (далее администрация Приволжского МО), иными организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993г.);

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006г.);

- Уставом Приволжского муниципального образования Ровенского муниципального района Саратовской области

- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003г. № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» («Российская газета», № 120, 21.06.2003г.);

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, администрации Приволжского муниципального образования Ровенского муниципального района Саратовской области

**Порядок информирования об исполнении**

**муниципальной функции**

3. На информационных стендах размещается следующая информация о порядке исполнения муниципальной функции:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции;

* образцы оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной функции, и требования к ним;
* почтовые реквизиты и телефоны органов муниципальной власти и должностных лиц.

4. Основными требованиями к порядку информирования граждан об исполнении муниципальной функции являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

5. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:

- непосредственно в отделе по обращениям граждан администрация Приволжского МО;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования ;

- публикации в средствах массовой информации.

6. Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной или письменной форме.

7. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа по почтовому адресу гражданина, либо с помощью электронной почты.

8. Если информация о порядке исполнения муниципальной функции, полученная в отделе по обращениям граждан администрации Приволжского МО, не удовлетворяет граждан, они в письменной форме обращаются к должностным лицам администрации Приволжского МО.

9. Публичное информирование осуществляется путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Приволжского МО; отдела по обращениям граждан администрации Приволжского МО, «телефона доверия» администрации Приволжского МО, а также графиков личного приема граждан:

- на официальном сайте администрации муниципального образования Приволжского МО в сети Интернет;

- на информационных стендах в отделе по обращениям граждан администрации Приволжского МО.

**Способы направления обращений гражданами**

10. Граждане представляют свои обращения для рассмотрения:

- лично в отдел по обращениям граждан администрации Приволжского МО;

- почтовым отправлением в адрес администрации Приволжского МО: 413286 Саратовская область Ровенский район с.Приволжское ул.Советская д.78;

- в ходе личного приема граждан;

- по «телефону доверия» администрации Приволжского МО (845-96 41-2-10; 41-2-11);

- по каналам факсимильной связи (845-96 41-2-10);

- в адрес электронной почты: priwolgskoe[@mail.ru](mailto:adm4504@yandex.ru)

**Требования к форме и характеру взаимодействия**

**с гражданами при исполнении муниципальной функции**

11. При информировании о порядке исполнения муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.

**Сроки исполнения муниципальной функции**

12. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

13. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык.

14. Рассмотрение обращений граждан, содержащих информацию о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

15. Глава муниципального образования Приволжского МО, глава администрации Приволжского МО, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**Требования к письменному обращению граждан**

16. Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

17. Обращение, направленное по информационным системам общего пользования, должно содержать наименование органа местного самоуправления или должностного лица, которым оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

18. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

**Условия и сроки личного приема граждан**

19. Личный прием граждан ведут глава муниципального образования Приволжского МО, специалисты администрации Приволжского МО.

20. Личный прием граждан осуществляется в приемной по обращениям граждан администрации Приволжского МО в соответствии с графиками приема граждан.

При личном приеме граждане предъявляют документ, удостоверяющий их личность.

Организацию личного приема граждан в приемной по обращениям граждан администрации Приволжского МО осуществляет специалист администрации Приволжского МО 1 категории.

21. График приема граждан размещается на информационных стендах, официальном сайте администрации Приволжского МО в сети Интернет.

22. Должностные лица осуществляют выездные приемы граждан в соответствии с утвержденными графиками приема.

Организацию выездного приема граждан осуществляет глава Приволжского муниципального образования.

23. Глава Приволжского муниципального образования вправе проводить прием граждан в своих служебных кабинетах.

Организацию такого приема осуществляют помощники и специалисты, отвечающие за работу с обращениями граждан.

**Требования к местам, предназначенным для осуществления муниципальной функции**

24. На входе в отдел по обращениям граждан администрации Приволжского МО размещается вывеска о режиме работы.

25. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, 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»

26. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

27. Помещение для осуществления муниципальной функции оборудуется:

противопожарной системой;

системой охраны;

аптечкой для оказания доврачебной помощи.

28. Помещение для ожидания личного приема оборудуется стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

**Обеспечение условий для реализации**

**прав граждан при рассмотрении обращений**

29. Граждане на стадии рассмотрения их обращений имеют право:

* представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
* знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

* получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
* обжаловать действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

30. Администрация Приволжского МО обеспечивает:

* объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
* принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
* направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

31. При рассмотрении повторных обращений тщательно выясняются причины их поступления. В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

**Результат исполнения муниципальной функции**

32. Конечным результатом исполнения муниципальной функции является:

* направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения, или сообщения об отказе в рассмотрении обращения, а также с согласия гражданина устный ответ на обращение в ходе личного приема граждан;
* направление обращения по принадлежности в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

33. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны письменные ответы.

**Перечень оснований для отказа**

**в исполнении муниципальной функции**

34. Муниципальная функция не исполняется, если:

* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
* в обращении обжалуется судебный акт;
* от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
* в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

35. Муниципальная функция по решению должностных лиц администрации Приволжского МО или комиссии по рассмотрению отдельных обращений граждан не исполняется, если:

* в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
* в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

36. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину, если имеется почтовый адрес.

1. **Административные процедуры.**

**Последовательность административных действий (процедур)**

**при исполнении муниципальной функции**

37. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные действия (Приложение 1 к Административному регламенту):

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в администрации Приволжского МО;

- организация личного приема граждан;

- постановка обращений на контроль;

- продление сроков рассмотрения обращений;

- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции;

- подготовка отчетности по работе с обращениями граждан в администрации Приволжского МО.

**Прием и первичная обработка обращений граждан**

38. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является обращение гражданина в администрацию Приволжского МО, либо поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

39. Обращение может поступить по почте, «телефону доверия» администрации Приволжского МО, доставлено непосредственно гражданином, передано по факсу, информационным системам общего пользования.

40. Обращения граждан, поступившие по почте, передаются под роспись в отдел по обращениям граждан из отдела прохождения документов управления делопроизводства.

41. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации Приволжского МО 1 категории. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение 2 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

42. Прием и рассмотрение обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

43. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются, распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию.

Обращения, направленные гражданами по сети Интернет, принимаются и регистрируются отделом по обращениям граждан управления делопроизводства.

Дальнейшая работа с обращениями граждан, поступившими по информационным системам общего пользования, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

44. Прием обращений граждан по «телефону доверия» администрации Приволжского МО осуществляется специалистами администрации.

Режим работы «телефона доверия» администрации Приволжского МО: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.30 до 12.00, с 14.00 до 16.00. По пятницам и в предпраздничные дни с 9.30 до 12.00 и с 14.00 до 15.00.

Муниципальный служащий, принимающий обращение по «телефону доверия» администрации Приволжского МО выясняет:

фамилию, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес;

телефон (в случае наличия);

социальное положение;

льготный статус (в случае наличия);

суть предложения, заявления или жалобы.

45. Результатом выполнения административного действия является передача поступивших обращений на регистрацию.

**Регистрация поступивших обращений**

46. Специалистом администрации Приволжского МО 1 категории, регистрируются письменные обращения в журнале регистрации письменных обращений в день их получения.

47. Муниципальный служащий, ответственный за регистрацию обращений:

* на лицевой стороне первого листа письма в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный номер с указанием даты поступления. 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. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;
* указывает социальное положение и льготную категорию (в случае наличия) заявителя;
* отмечает тип обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.), в случае необходимости указывает, откуда поступило письмо, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
* кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы;
* проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку;

48. 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.

49. Регистрация обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» производится специалистом администрации Приволжского МО журнале приема телефонограмм.

50. Результатом выполнения административного действия является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

**Направление обращений на рассмотрение**

51. Обращения после регистрации и подбора переписки передается главе муниципального образования, для определения муниципального служащего, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

52. Глава Приволжского муниципального образования, готовит проекты резолюций (поручений), которые передаются специалисту вместе с подлинником обращения и перепиской по данному вопросу.

53. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан должностными лицами.

54. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления и муниципальных служащих администрации Приволжского МО, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

55. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, в связи с чем жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

56. Обращение, поступившее из государственных органов или организаций по вопросам, не входящим в компетенцию администрации Приволжского МО, направляется на рассмотрение по компетенции.

Максимальный срок выполнения действия составляет 7 дней с момента поступления обращения.

57. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений муниципальным служащим администрации Приволжского МО, а также направление обращений на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

58. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

**Рассмотрение обращений граждан**

**структурными подразделениями администрации**

**Приволжского МО**

59. Поступившие муниципальным служащим администрации Приволжского МО обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращений.

60. В случае получения специалистом обращения на рассмотрение, ответственным за работу с обращениями граждан, к поступившему обращению готовится проект поручения.

61. Специалист, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

62. 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, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

63. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения от даты его подписания.

64. В случае если поручение о рассмотрении и ответе заявителю дается муниципальному служащему администрации глава Приволжского МО уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение.

65.Зарегистрированные обращения с резолюциями и сопроводительными письмами передаются специалисту администрации 1 категории.

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

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы либо должностным лицам) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

67. Муниципальный служащий, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах его полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

* в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у граждан и юридических лиц;
* создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
* проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

68. Глава администрации Приволжского МО, муниципальный служащий при рассмотрении обращений граждан обязан:

* обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
* принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
* принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;
* систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

69. 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 главой администрации Приволжского МО, давшим поручение.

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

71. При наличии оснований, указанных в пункте 34 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

72. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта (Приложение 3 к Административному регламенту).

73. Муниципальный служащий при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом (Приложение 4 к Административному регламенту).

74. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не направляется на рассмотрение и ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (Приложение 5 к Административному регламенту).

75. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, муниципальный служащий администрации Приволжского МО или комиссия по рассмотрению отдельных обращений граждан вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение 6 к Административному регламенту).

76. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (Приложение 7 к Административному регламенту).

77. При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

78. 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 орган местного самоуправления. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

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

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

**Организация личного приема граждан**

81. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

82. Муниципальный служащий регистрирует заявителя в журнале регистрации посетителей, вносит в журнал сведения о нем: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, содержание устного обращения гражданина.

83. Предварительную беседу с гражданином перед личным приемом в приемной по обращениям граждан Приволжского МО осуществляют: специалист, ответственный за работу с обращениями граждан

84. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Данные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

85. Во время личного приема руководителем гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

86. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 8 к Административному регламенту). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, подтвержденная подписью заявителя: «Ответ получен. Подпись\_\_\_\_\_\_. Дата\_\_\_\_\_\_\_». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

88. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Приволжского МО, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

89. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

90. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

91. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

92. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

**Постановка обращений на контроль**

93. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органа местного самоуправления, должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

94. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из государственных органов, администрации Приволжского МО.

95. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп «Контроль».

96. В случае, если в ответе, полученном из государственного органа, от муниципального служащего, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

97. Обращение может быть возвращено муниципальному служащему для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

98. Обращения граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами-исполнителями ответов на обращения или после предоставления копий ответов на обращения граждан, направленные им на рассмотрение.

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

100. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством ответов заявителям по поручениям, осуществляет глава администрации Приволжского МО.

101. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством ответов заявителям осуществляет глава администрации Приволжского МО.

102. Результатом выполнения административной процедуры является постановка на контроль общественно значимых обращений граждан.

**Продление сроков рассмотрения обращений**

103. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, учреждение, предприятие или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

104. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

105. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, давшим поручение. В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления срока рассмотрения его обращения.

106. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом заявителю.

**Оформление ответов на обращения**

107. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Приволжского МО или на имя главы муниципального образования Приволжского МО, подписываются главой Приволжского муниципального образования.

108. 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.

109. В ответе должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

110. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если в обращении не указано кому направить ответ.

111. На коллективное обращение работников организаций ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам, если не указан адрес для ответа.

Ответы на резолюции митингов, собраний и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы, если не указан адрес для ответа.

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

113. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Приволжского муниципального образования. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

116. После завершения рассмотрения обращения, подлинник обращения, рассылка и все материалы, относящиеся к рассмотрению, с ответом передаются специалисту администрации Приволжского МО, проверяется правильность оформления документов (полнота ответа, наличие подписи руководителя, дата, номер, фамилия, инициалы, номер телефона исполнителя и т. д.).

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

117. После регистрации ответ отправляется адресату муниципальным служащим. Отправление ответов без регистрации не допускается.

118. Списание документов по обращению «В дело» производит должностное лицо, давшее поручение по обращению.

119. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Приволжского муниципального образования.

120. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация и направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело».

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

**Предоставление справочной информации**

**о ходе рассмотрения обращений**

122. Справочную работу по исполнению муниципальной функции ведет специалист администрации Приволжского МО 1 категории.

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

124. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, структурные подразделения администрации города;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

125. Обращения от заявителей по вопросу получения справки об исполнении муниципальной функции принимаются по телефону ежедневно с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, по пятницам и в предпраздничные дни – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 15.00. При личном обращении гражданина в администрацию – ежедневно с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, по пятницам и в предпраздничные дни – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 15.00

126. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос гражданину предлагается перезвонить в определенное время и конкретный день, к назначенному сроку муниципальный служащий подготавливает ответ.

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

**IV Порядок и формы контроля**

**за исполнением муниципальной функции**

128. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции, и принятием решений должностными лицами администрации Приволжского муниципального образования осуществляется отделом по обращениям граждан управления делопроизводства.

129. Контроль осуществляется путем проведения главой Приволжского МО проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Приволжского МО, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан.

130. Периодичность осуществления контроля устанавливается главой администрации Приволжского МО.

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

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами Приволжского муниципального образования для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующим законодательством для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) 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 Саратовской области, муниципальными правовыми актами Приволжского муниципального образования;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной действующем законодательством;

ж) отказ Администрации Приволжского муниципального образования, должностного лица Администрации Приволжского муниципального образования, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

132. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя Главы администрации Приволжского муниципального образования.

133. Жалобы рассматриваются главой Администрации Приволжского муниципального образования. Жалобы на решения, принятые Главой Администрации Приволжского муниципального образования в рамках предоставления муниципальных услуг рассматриваются им непосредственно.

134. Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте ([priwolgskoe@mail.ru](mailto:priwolgskoe@mail.ru) *)*, на официальный сайт администрации Приволжского муниципального образования, на единый портал государственных и муниципальных услуг либо на портал государственных и муниципальных услуг Саратовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

135. Жалоба должна содержать:

1) наименование Органа, должностного лица Органа или 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, должностного лица Органа или муниципального служащего;

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

136. Жалоба, поступившая в Орган, подлежит рассмотрению Главой администрации Приволжского муниципального образования в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Органа, должностного лица Органа 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

137. По результатам рассмотрения жалобы Глава Приволжского муниципального образования принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Органом 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 Саратовской области, муниципальными правовыми актами Приволжского муниципального образования, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

138. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 137настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

139. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава администрации Приволжского муниципального образования незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

140. За нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия к рассмотрению жалобы Глава Приволжского муниципального образования несет ответственность в соответствии с действующим законодательством

Глава Приволжского МО

Ровенского МР

Саратовской области Г.В. Пучкова

Приложение 1

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**Блок-схема рассмотрения обращения гражданина**

Гражданин

Списание в дело

Направление обращения

Почтой

Лично

Прием, регистрация

Электронной

почтой

Факсом

В ходе

личного приема

Обработка обращения

Направление на рассмотрение

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Рассмотрение

Подготовка и направление ответа заявителю

Разъяснение, устный ответ заявителю

Гражданин

Приложение 2

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

РАСПИСКА

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

(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацией Приволжского МО принято обращение

(число, месяц, год)

на \_\_\_\_ листах

*Подпись лица, принявшего обращение*

Приложение 3

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**Форма ответа заявителю**

**при поступлении обращения,**

**в котором обжалуется судебный акт**

**Фамилия, инициалы заявителя**

*(в дательном падеже)*

**Адрес заявителя**

**Уважаемый (ая)……………!**

**(имя, отчество)**

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

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

В случае несогласия с судебным актом Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на ….. листах.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение 4

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении некорректного по содержанию обращения**

**Фамилия, инициалы заявителя**

*(в дательном падеже)*

**Адрес заявителя**

**Уважаемый (ая)……………!**

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

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

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение 5

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению**

**Фамилия, инициалы заявителя**

*(в дательном падеже)*

**Адрес заявителя**

**Уважаемый (ая)……………!**

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

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение 6

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении повторного обращения**

**Фамилия, инициалы заявителя**

*(в дательном падеже)*

**Адрес заявителя**

**Уважаемый (ая)……………!**

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

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

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение 7

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну**

**Фамилия, инициалы заявителя**

*(в дательном падеже)*

**Адрес заявителя**

**Уважаемый (ая)……………!**

В связи с тем, что ответ, по существу поставленного в Вашем обращении вопроса, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ на обращение не дается.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение 8

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Прием провел**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. должностного лица)

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

**Почтовый адрес**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Социальное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Льготный состав\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Краткое содержание вопроса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Поручение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись должностного лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Сведения о ранее рассмотренных обращениях:**

**Месяц, год\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Тема вопроса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Результат рассмотрения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_