



КАРАР
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «24» февраля 2012 года

№ 76-н

г.Буинск

**О внесении изменений в Постановление
Буинского районного исполнительного
комитета**

В соответствии с Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 23 ноября 2011 г. №961 «О внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан» и Постановлением Буинского районного исполнительного комитета от 30 декабря 2011 г. №600 «О внесении изменений в отдельные постановления Буинского районного исполнительного комитета»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Признать утратившим силу Постановление Буинского районного исполнительного комитета от 21 июня 2011 года №242-п «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг по рассмотрению обращений граждан органами местного самоуправления».

2. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан органами местного самоуправления Буинского муниципального района в новой редакции (Приложение №1).

3. Отделу информатизации Буинского районного исполнительного комитета разместить утвержденный регламент на официальном сайте Буинского муниципального района и внести изменения в реестр портала государственных и муниципальных услуг.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Буинского районного исполнительного комитета Юнусову М.М.

Руководитель
Буинского районного
исполнительного комитета

С.Ф. Даутов

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан
органами местного самоуправления Буинского муниципального района
Республики Татарстан**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан органами местного самоуправления Буинского муниципального района Республики Татарстан (далее – муниципальная услуга).

1.2. Получатели муниципальной услуги: физические лица (далее - заявитель).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется органами местного самоуправления (далее – ОМС).

1.3.1. Место нахождения: г.Буинск, ул.Жореса, д.110а

График работы ОМС: ежедневно, кроме воскресенья, понедельник - пятница с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00, суббота – 8.00-12.00.

1.3.2. Справочные телефоны отдела по работе с со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением (далее – отдел писем): 8-84374-356-41.

1.3.3. Адрес официального сайта Буинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): <http://buinsk.tatar.ru>.

1.3.4. Информация о муниципальной услуге может быть получена:

1) посредством сети «Интернет»:

на официальном сайте Буинского муниципального района (<http://buinsk.tatar.ru>);

на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<http://uslugi.tatar.ru/>);

2) при устном обращении в отдел писем (лично или по телефону);

3) при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении.

1.3.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается специалистами отдела на официальном сайте Буинского муниципального района и на информационных стендах в помещениях органов местного самоуправления Буинского муниципального района.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (далее – Конституция РФ);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210–ФЗ);

Конституцией Республики Татарстан 1992 года (далее – Конституция РТ);

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее – Закон РТ № 16-ЗРТ) (Республика Татарстан, №99-100, 17.05.2003) (далее – Порядок).

1.5. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

обращение гражданина - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации прав, 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 гражданина о восстановлении или защите его прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц;

заявитель – гражданин, обратившийся в орган местного самоуправления с предложением, заявлением или жалобой по вопросам, отнесенным к компетенции органа местного самоуправления.

Настоящий Регламент также распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

| Наименование требования к стандарту предоставления муниципальной услуги | Содержание требований к стандарту | Нормативный акт, устанавливающий услугу или требование |
|---|---|---|
| 2.1. Наименование муниципальной услуги | Рассмотрение обращений граждан | ст.33 Конституции РФ; Федеральный закон № 59-ФЗ; Закон РТ № 16-ЗРТ |
| 2.2. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу | Буинский районный Совет, Буинский районный исполнительный комитет | |
| 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги | Ответ по существу на обращение. Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме | ст.33 Конституции РФ; ст. 5, 10 Федерального закона № 59-ФЗ; ст.1 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги | Обращения граждан рассматриваются: не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 10 рабочих дней с момента поступления обращения; требующие проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер – в течение 20 рабочих дней с момента поступления обращения, но не более 30 календарных дней. В случае, если 20 рабочих дней превышает 30 календарных дней, то применяется последний из указанных сроков. Руководитель органа местного самоуправления либо иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, с уведомлением об | ст.12 Федерального закона №59-ФЗ; ст.8 Закона РТ №16-ЗРТ |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>этом заявителя не более, чем на 20 дней¹ (но не более 30 календарных дней)</p> <p>Заявитель в течение пяти дней с момента принятия решения уведомляется о продлении срока с указанием причин и срока продления.</p> <p>Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.</p> <p>Устные обращения рассматриваются в день обращения</p> | <p>ст. 4, 7 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 2, 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p> |
| <p>2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых соответствию законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления</p> | <p>Письменное обращение или обращение в форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба).</p> <p>Форма обращения - произвольная.</p> <p>Обращение должно содержать наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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</p> | |

¹ В дальнейшем в настоящем Регламенте длительность процедур исчисляется в рабочих днях.

| | | |
|--|---|--|
| <p>муниципальных услуг, подлежащих представлению заявителем</p> | <p>письменной форме. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность</p> | |
| <p>2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить</p> | | <p>ст. 4, 7 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 2, 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p> |
| <p>2.7. Перечень органов муниципальной власти и их структурных подразделений, согласование которых в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, требуется для предоставления</p> | <p>Согласование муниципальной услуги не требуется</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>муниципальной услуги и которое осуществляется органом исполнительной власти, предоставляющим муниципальную услугу</p> | <p>2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p> | <p>1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Не рассматриваются обращения, не имеющие: фамилии, имени, отчества гражданина, подписавшего обращение, контактные телефоны; для обращения, поступившего через Интернет-приемную, - отсутствие электронного адреса.</p> <p>Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.</p> <p>2. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в</p> | <p>ст.11 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p> |
|--|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| | соответствии с их компетенцией, о чем сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению | |
| <p>2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги</p> | <p>1. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.</p> <p>2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.</p> <p>3. 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, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений</p> | <p>ст.11 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги</p> | <p>Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе</p> | <p>ст. 8 Закона Республики Тагарстан №77-ЗРТ</p> |
| <p>2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы</p> | <p>Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе</p> | <p>ст. 8 Закона Республики Тагарстан №77-ЗРТ</p> |
| <p>2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг</p> | <p>Максимальный срок ожидания приема (обслуживания) получателя муниципальной услуги (заявителя) не должен превышать 15 минут. Подача заявления на получение разрешения на бумажном носителе при наличии очереди - не более 30 минут. Очередность для отдельных категорий получателей муниципальной услуги не установлена</p> | |
| <p>2.13. Срок регистрации заявителя о предоставлении муниципальной услуги</p> | <p>В течение одного дня с момента поступления заявления</p> | |
| <p>2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется</p> | <p>Присутственное место оборудовано: противопожарной системой и системой пожаротушения.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>муниципальная услуга</p> <p>2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги</p> | <p>Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:</p> <p>1) соблюдение сроков приема и рассмотрения документов;</p> <p>2) соблюдение срока получения результата муниципальной услуги;</p> <p>3) наличие прецедентов (обоснованных жалоб) на нарушение Административного регламента, совершенных муниципальными служащими (отношение числа прецедентов, жалоб к общему числу должностных лиц органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении услуги).</p> | |
| <p>2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме</p> | <p>Имеется возможность подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг, интернет-приемную Буинского муниципального района. Муниципальная услуга в многофункциональном центре не предоставляется.</p> | |

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- 1) консультирование заявителя;
- 2) принятие и регистрация заявления;
- 3) формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 4) подготовка информации по обращению заявителя (ответа заявителю);
- 5) выдача заявителю результата государственной услуги.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении №2.

3.2. Оказание консультаций заявителю

Заявитель вправе обратиться в отдел по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением (далее - Отдел) лично, по телефону и (или) электронной почте для получения консультаций о порядке получения муниципальной услуги.

Специалист Отдела консультирует заявителя, в том числе по составу, форме представляемой документации и другим вопросам для получения муниципальной услуги.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются в день обращения заявителя.

Результат процедур: консультации по составу, форме представляемой документации и другим вопросам получения разрешения.

3.3. Принятие заявления от заявителя

3.3.1. Заявитель (его представитель) лично на бумажном носителе, в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан либо по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении подает (направляет) заявление в Отдел

3.3.2. При подаче заявления в отдел, специалист отдела осуществляет:
прием заявления и документов;
регистрацию заявления в журнале регистрации заявлений;
проверку полноты заполнения заявления на наличие в нем информации (сведений, данных), которые в соответствии с формой заявления должны быть указаны в заявлении;

Специалист отдела регистрирует обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота (далее - электронный документооборот) и направляет на рассмотрение главе Буинского муниципального района или

руководителю Буинского районного исполнительного комитета, либо лицам, их замещающим.

Результат процедуры: регистрационная запись в электронном документообороте и обращение, направленное указанным выше руководителям.

3.3. Глава Буинского муниципального района или руководитель Буинского районного исполнительного комитета, либо лицо, их замещающее, рассматривает и направляет обращение в структурное подразделение, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения для рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа заявителю.

Если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Буинского районного Совета или Буинского районного исполнительного комитета, осуществляются процедуры, устанавливаемые пунктом 3.13 настоящего Регламента.

Если обращение является анонимным, осуществляется процедура, устанавливаемая пунктом 3.14 настоящего Регламента.

Процедуры, устанавливаемые пунктами 3.2 – 3.3 настоящего Регламента, осуществляются в течение трех дней с момента поступления обращения.

Результат процедур: обращение, направленное в структурное подразделение.

3.4. Руководитель структурного подразделения назначает ответственного исполнителя (далее – исполнитель) и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: обращение, направленное исполнителю.

3.5. Исполнитель:

изучает существо обращения, нормативную правовую базу по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

готовит проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются:

по обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки, в течение четырех дней с момента окончания предыдущей процедуры;

по обращению, требующему проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, в течение 14 дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедур: проект ответа на обращение, направленный на согласование руководителю структурного подразделения.

3.6. Руководитель структурного подразделения проводит экспертизу, в том числе правовую, проекта ответа и направляет его исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение двух дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект ответа на обращение либо возврат проекта ответа для устранения недостатков.

3.7. Исполнитель направляет согласованный проект ответа на подпись главе Буинского муниципального района или руководителю Буинского районного исполнительного комитета, либо лицам, их замещающим.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: проект ответа, направленный на утверждение главе Буинского муниципального района или руководителю Буинского районного исполнительного комитета, либо лицам, их замещающим.

3.8. Глава Буинского муниципального района или руководитель Буинского районного исполнительного комитета, либо лица, их замещающие подписывают ответ на обращение заявителя, и направляет в отдел по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: ответ на обращение.

3.9. Специалист отдела по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением по работе с письмами регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день подписания ответа на обращение.

Результат процедуры: направленный ответ на обращение.

3.10. Продление срока рассмотрения обращения.

3.10.1. Продление срока рассмотрения обращения возможно в случае, если исполнителем установлено, что:

имеется необходимость направления дополнительного запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

имеется необходимость проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место;

решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, нескольких органов местного самоуправления или нескольких должностных лиц.

В указанных случаях исполнитель готовит обоснованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется не менее чем за семь дней до окончания срока рассмотрения обращения.

Результат процедуры: направленный на согласование проект обоснования о продлении срока.

3.10.2. Руководитель структурного подразделения рассматривает проект документа, согласует его и направляет исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения.

3.10.3. Исполнитель извещает заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение пяти дней с момента принятия решения о продлении срока.

Результат процедуры: направленное гражданину уведомление о продлении срока.

3.10.4. После получения ответов на запросы, а также проведения специальных исследований, комплексной проверки, рассмотрение обращения производится в порядке, установленном пунктами 3.5 - 3.9 настоящего Регламента.

3.11. Личный прием граждан

3.11.1. Личный прием граждан проводится главой Буинского муниципального района или руководителем Буинского районного исполнительного комитета, либо лицами, их замещающими. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения общественности через сайт Буинского муниципального района и районные СМИ.

Запись и учет приема ведется специалистом отдела по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением в журнале учета обращений граждан (приложение №1). В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим подпунктом, осуществляются в ходе личного приема заявителя.

Результат процедур: регистрация содержания устного обращения.

3.11.2. В случае, если во время приема немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от обратившегося лица принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее

структурное подразделение органа местного самоуправления и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.4 - 3.9 настоящего Регламента.

3.12. Рассмотрение обращений, поступивших через Интернет-приемную официального сайта района.

3.12.1. Обращение, поступившее через Интернет-приемную, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.2 – 3.9 настоящего Регламента.

3.12.2. Исполнитель по результатам рассмотрения обращения направляет заявителю ответ по почтовому адресу. При отсутствии почтового адреса, ответ дается по электронному адресу, о чем делается отметка на бумажной копии ответа.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания процедуры, предусмотренной пунктом 3.8 настоящего Регламента.

Результат процедуры: направленный заявителю ответ, отметка на бумажной копии ответа.

3.13. Направление обращений по подведомственности

3.13.1. Глава Буинского муниципального района или руководитель Буинского районного исполнительного комитета, либо лица, их замещающие, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции соответствующего органа местного самоуправления, адресуют его в структурное подразделение.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение трех дней с момента поступления обращения.

Результат процедуры: обращение, направленное в структурное подразделение.

3.13.2. Специалист структурного подразделения готовит письмо о направлении обращения по подведомственности и направляет вместе с обращением заявителя на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение трех дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: направленный на согласование проект письма с обращением.

3.13.3. Руководитель структурного подразделения рассматривает проект письма, согласовывает и направляет на подпись Главе Буинского муниципального района или руководителю Буинского районного исполнительного комитета, либо лицам, их замещающим.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект письма, направленный указанным лицам.

3.13.4. Специалист отдела по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением регистрирует письмо с обращением заявителя в электронном документообороте и направляет по подведомственности. Заявителю направляется копия зарегистрированного письма о направлении обращения по подведомственности.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: направленное по подведомственности письмо с обращением заявителя, уведомление заявителя о направлении письма по подведомственности.

3.14. Рассмотрение анонимных обращений

3.14.1. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа и передает обращение в отдел по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением.

Если в обращении, признанном анонимным, содержится информация о готовящихся, совершаемых или совершенных противоправных деяниях, ответственный исполнитель осуществляет процедуру, предусмотренную подпунктом 3.13.1 настоящего Регламента.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение трех дней с момента поступления обращения.

Результат процедуры: обращение, направленное в отдел по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением.

3.14.2. Специалист отдела по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением регистрирует в электронном документообороте обращение с заключением и прекращает по нему производство.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: прекращенное производство.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя: выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, подготовку решений на действие (бездействие) должностных лиц органов местного самоуправления.

Формами контроля соблюдения исполнения административных процедур являются:

- проведение экспертизы проектов документов по предоставлению услуги. Результатом экспертизы является визирование проектов;
- проведение в установленном порядке контрольных проверок;
- проводимые в установленном порядке проверки ведения делопроизводства в Отделе.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении плановых проверок могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или по конкретному обращению заявителя.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником структурного подразделения (в его отсутствие – лицом, его замещающим).

4.3. Глава Буинского муниципального района или руководитель Буинского районного исполнительного комитета, либо лица, их замещающие осуществляют контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей.

Начальник структурного подразделения (в его отсутствие – лицо, его замещающее), исполнитель несут персональную ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение административных процедур, указанных в разделе 3 настоящего Регламента.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Досудебное обжалование

5.1.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном порядке - в Органы местного самоуправления.

5.1.2. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по почте или в форме электронного документа через Интернет-приемную официального портала Буинского муниципального района Республики Татарстан.

5.1.3. При обращении получателей муниципальной услуги в письменной форме в Органы местного самоуправления, срок рассмотрения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

5.1.4. В случае, если по обращению (жалобе) требуется провести экспертизу, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней по решению начальника структурного подразделения (в его отсутствие – лицом, его замещающим). О продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) получатель услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.1.5. Обращение (жалоба) получателей муниципальной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилию гражданина, который подает жалобу, его место жительства или пребывания;

- наименование должности, фамилии, имени и отчества сотрудника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия) и причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-то обязанность;

- требование о признании незаконным действия (бездействия);

- иные сведения, которые получатель услуги считает необходимым сообщить.

5.1.6. К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении (жалобе) обстоятельства. В таком случае в обращении (жалобе) приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.1.7. Обращение (жалоба) подписывается подавшим его (ее) получателем муниципальной услуги.

5.1.8. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) начальник структурного подразделения (в его отсутствие – лицом, его замещающим) принимает одно из следующих решений:

- признает действие (бездействие) должностного лица органов местного самоуправления соответствующим законодательству и настоящему Регламенту и отказывает в удовлетворении обращения (жалобы);

- признает действие (бездействие) должностного лица органов местного самоуправления не соответствующим законодательству и настоящему Регламенту и принимает решение об удовлетворении обращения (жалобы) полностью или частично.

Копия решения направляется заявителю в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения.

5.1.9. В случае удовлетворения обращения (жалобы) полностью или частично начальник структурного подразделения (в его отсутствие – лицом, его замещающим) определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения нарушений.

5.1.10. Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие сведений об обжалуемом действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия физического лица, наименование юридического лица);

- отсутствие подписи получателя муниципальной услуги.

5.1.11. Продолжительность рассмотрения обращений (жалоб) не должна превышать установленный законодательством срок.

5.2. Судебное обжалование

5.2.1. Решения, действия (бездействие) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном гражданским и арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги
по рассмотрению обращений
граждан

Журнал учета обращений граждан

| № п/п Дата обращения | Фамилия, имя, отчество, контактные данные | Краткое содержание обращения | Исполнитель | Результат рассмотрения обращения | Примечание |
|----------------------------|---|------------------------------------|-------------|--|------------|
| | | | | | |

Приложение (справочное)
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги по
рассмотрению обращений граждан
органами местного самоуправления
Буинского муниципального района
Республики Татарстан

**Реквизиты органов и должностных лиц,
ответственных за предоставление муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан органами местного самоуправления
Буинского муниципального района Республики Татарстан и
осуществляющих контроль ее предоставления**

Буинский районный Совет

| Должность, Ф.И.О. | Телефон |
|--|--|
| Глава Буинского муниципального района Абузяров Рафаэль Хазиевич | (8-84374) 3-10-93 (8-84374) 3-11-93 |
| Первый заместитель Главы Буинского муниципального района Хисамутдинов Равиль Фаритович | (8-84374) 3-13-93 |
| Заместитель Главы Буинского муниципального района Егоров Валерий Николаевич | (8-84374) 3-26-93 |
| Руководитель аппарата Буинского районного Совета Пенкин Сергей Александрович | (8-84374) 3-17-93 |
| Начальник отдела по работе со СМИ, общественностью, письмами и контролю за исполнением Буинского районного Совета Мифтахова Гузель Рафаэлевна | (8-84374) 3-56-41 |

Буинский районный исполнительный комитет

| Должность, Ф.И.О. | Телефон |
|--|--|
| Руководитель Буинского районного исполнительного комитета Даутов Салим Фагимович | (8-84374) 3-22-94 (8-84374) 3-11-93 |
| Первый заместитель руководителя по вопросам инфраструктурного развития Яфизов Айрат Ясавиевич | (8-84374) 3-25-93 |
| Заместитель руководителя Гайфуллин Мударис Идрисович | (8-84374) 3-10-73 |
| Заместитель руководителя Гумеров Вагиз Гарифович | (8-84374) 3-15-06 |

Приложение №3

