

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ТОКМАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«22» 11 2024 г.

№ 150

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО  
ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА И ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИЕЙ ТОКМАКСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Токмакский муниципальный округ Запорожской области», принятого Решением Токмакского окружного Совета депутатов № 2 от 26.10.2023 г., постановлением администрации Токмакского муниципального округа «О порядке проведения приёма граждан Главой Токмакского муниципального округа и уполномоченными лицами» от 13.09.2024 года № 112

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить «Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан администрацией Токмакского муниципального округа» (Приложение).
2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава



А.Е. Алипов

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
Постановлением администрации  
Токмакского муниципального округа  
от «02» Запорожская область 2024 года № 150

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и  
обеспечению рассмотрения обращений граждан администрацией  
Токмакского муниципального округа**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления администрацией Токмакского муниципального округа (далее – Администрация) муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности. Администрация, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее - обращение) понимается направленное в Администрацию письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Уставом Токмакского муниципального округа.

1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с указанием необходимых действий и принятых мер.

1.4. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан оказывается бесплатно.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

2.1.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется по следующему адресу:

Администрация Токмакского муниципального округа, 271701, Запорожская область, город Токмак, ул. Революционная, д. 45, электронный адрес: adm@tokmakokrug.zo.gov.ru

2.1.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- по телефонной связи;

- посредством консультации специалистов;
- с использованием электронной почты;
- с использованием почтовой связи;
- с использованием информационных систем общего пользования.

2.1.3. Основными требованиями к порядку информирования являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота предоставляемой информации.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- структура Администрации;
- законодательные и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, в том числе настоящий Административный регламент;
- график приема граждан Главой Токмакского муниципального округа (далее – Главой);
- почтовые реквизиты Администрации;
- адрес электронной почты, на который можно направить обращение в Администрацию.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону ответ специалиста должен начинаться с информирования о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего звонок, предложения гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Специалисты должны подробно и в вежливой форме информировать граждан, обратившихся по интересующим их вопросам. Сотрудники, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства. Если сотрудник не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину, о том где он может получить необходимую информацию.

2.1.4. Гражданам предоставляется следующая информация об оказании муниципальной услуги:

- требования к оформлению письменного обращения;
- порядок и сроки рассмотрения обращения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
- место и график личного приема Главы;
- законодательные и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Гражданин с момента регистрации обращения в Администрацию имеет право получить сведения о дате регистрации обращения и регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение по компетенции, о сроках рассмотрения обращения.

Информация предоставляется в рабочие дни: понедельник - пятница с 08:00 до 16.00, предпраздничные дни 08:00 до 15:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

**2.2. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги.**

2.2.1. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.2.2. Места для написания письменных обращений оборудуются стульями и столами, с размещенными на них образцами написания обращений, необходимыми канцелярскими принадлежностями.

2.2.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, Главой одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективных обращений.

### **2.3. Сроки исполнения муниципальной услуги.**

2.3.1. Администрация оказывает муниципальную услугу в срок, не превышающий 30 дней со дня первоначальной регистрации обращения, согласно федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3.2. Рассмотрение обращений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Глава или лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.4. В ответ на запрос, исполнители обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения. Исключением являются документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.6. Глава при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, если этого требует создавшаяся ситуация.

### **2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

2.4.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исключение, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В этом случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.4.2. Если поступило обращение, в котором обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается гражданину, направившему обращение в течение семи дней, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.3. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.5. 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, Глава или лицо, исполняющее его обязанности, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

#### **3.1. Последовательность административных процедур (Приложение № 1):**

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращения Главой;
- направление обращения исполнителю;
- подготовка ответа исполнителем, направление запроса;
- организация приема граждан при необходимости;
- оформление и отправка ответа на обращение.

#### **3.2. Прием и первичная обработка обращений**

3.2.1. Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в Администрацию.

3.2.2. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте [adm@tokmakokrug.zo.gov.ru](mailto:adm@tokmakokrug.zo.gov.ru);
- нарочно (лично гражданином);

#### **3.3. Требования к оформлению обращения:**

3.3.1. В письменном обращении должны содержаться следующие сведения:

• наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

• фамилия, имя, отчество гражданина, направляющего обращение (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

3.3.2. В случае необходимости в подтверждении указанных в обращении доводов к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Документы либо их копии, которые имеют для гражданина ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, в случае, если он настаивает на их возвращении, должны быть возвращены гражданину, при этом сотрудник Администрации вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

3.3.3. Для приема обращений по электронной почте обращения направляются по адресу [adm@tokmakokrug.zo.gov.ru](mailto:adm@tokmakokrug.zo.gov.ru). Обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.3.4. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции;
- прилагает к обращению поступившие с ним документы или их копии (при наличии);
- в случае отсутствия в почтовом конверте обращения составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам, документы возвращает заявителю с уведомлением о невозможности рассмотрения обращения в связи с его отсутствием;
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного обращения, а также в случаях, когда в конвертах обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях на ценные письма. Акт приобщается к обращению;
- при приеме в Администрации письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству делает отметку с указанием даты приема обращения и регистрационного номера.

3.3.5. Главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству, получив обращение, вызывающее подозрение (по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой и т.п.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

3.3.6. Срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

3.3.7. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на регистрацию.

#### 3.4. Регистрация обращений:

3.4.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими на имя Главы, осуществляется уполномоченным сотрудником администрации.

3.4.2. Регистрация обращений осуществляется ежедневно в журнале учета заявлений граждан Токмакского муниципального округа.

Сотрудник администрации:

- Читает обращение, выделяет основные вопросы, поставленные заявителем, определяет вид обращения (заявление, предложение, жалоба), тематику в соответствии с классификатором.
- Регистрирует обращение путем заполнения журнала заявлений граждан Токмакского муниципального округа (Приложение № 2).
- На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу проставляет штамп с указанием даты его поступления и регистрационным номера.
- Проверяет обращение на повторность, повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию, 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; приобщает имеющийся первичный материал.
- Коллективные обращения граждан регистрирует в общем порядке. Коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или

участниками митинга, собрания. Коллективное обращение регистрирует на гражданина, чья подпись стоит в обращении первой, если в обращении не указано кому именно нужно дать ответ.

3.4.3. Срок выполнения процедуры - 2 дня.

3.4.4. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на рассмотрение Главе.

### 3.5. Рассмотрение обращения Главой:

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения.

3.5.2. Глава рассматривает обращения граждан ежедневно.

3.5.3. При рассмотрении обращений граждан Глава принимает следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;
- об определении должностных лиц ответственных за исполнение обращения;
- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по компетенции, в этом случае секретарь направляет по компетенции.

Если гражданин направляет заявление о прекращении рассмотрения его обращения, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе прекратить дальнейшую работу по обращению.

3.5.4. Глава знакомится с содержанием обращения и прилагаемыми документами, накладывает резолюцию, которая содержит:

- фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;
- лаконично сформулированный текст поручения;
- порядок и срок исполнения;
- подпись и дату.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. Ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

3.5.5. Решение о взятии обращения на контроль принимает Глава. При этом он указывает в резолюции: «Взять на контроль».

На контроль берутся:

- обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан;
- обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение;
- обращения, поступившие через вышестоящие организации и поставленные в них на контроль.

3.5.6. Если вопрос находится в компетенции муниципального предприятия или учреждения, обращение направляется туда на рассмотрение.

3.5.7. Срок выполнения процедуры - 3 дня.

3.5.8. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на исполнение.

### 3.6. Направление обращения исполнителю

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является наложение Главой резолюции и определение должностных лиц, ответственных за исполнение обращения, ответственных за подготовку ответа на обращение.

3.6.2. После рассмотрения обращения и определения Главой должностных лиц ответственных за исполнение, обращения возвращаются главному специалисту отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

3.6.3. Главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству передаёт обращение должностным лицам, ответственным за исполнение, с отметкой этого должностного лица в журнале учёта заявлений граждан Токмакского муниципального округа.

3.6.4. Если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он вместе со служебной запиской в двухдневный срок возвращает его Главе либо лицу исполняющему обязанности Главы, давшему поручение, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.6.5. Не допускается передача обращений граждан исполнителям без предварительной отметки главного специалиста отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

3.6.6. Срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

3.6.7. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения исполнителю.

### 3.7. Подготовка ответа исполнителем, направление запроса

3.7.1. Основанием для начала процедуры является получение исполнителем обращения с наложенной резолюцией Главы.

3.7.2. Должностные лица Администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- в случае необходимости, запрашивать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы;
- в случае необходимости, создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- давать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения граждан, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

3.7.3. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

3.7.4. Для получения необходимой информации исполнитель направляет запрос на официальном бланке Администрации.

3.7.5. В исключительных случаях и в случае направления запроса Глава вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней. В этом случае исполнитель готовит служебную записку на имя Главы с просьбой о продлении, указывая причину продления, в случае направления запроса, прикладывает его копию. Гражданин, направивший обращение, обязательно уведомляется о продлении срока рассмотрения путём направления ему письма.

3.7.6. Если Глава дает поручение нескольким исполнителям, контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, который указан в поручении первым, соисполнители обязаны в течение первой половины отведенного на исполнение поручения срока предоставить ему информацию для подготовки общего ответа, согласно резолюции Главы и своей компетенции.



3.7.7. Если Глава поручает исполнителю направить ответ на обращение гражданина, на рассмотрение ему дается не более 28 дней со дня регистрации. Если Глава поручает исполнителю представить информацию по вопросам, поставленным в обращении, исполнитель должен подготовить ее в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

3.7.8. При резолюции Главы «Принять в работу» уведомление граждан о принятых мерах производит Глава, ответ гражданину дается за подписью Главы.

Уведомление граждан о принятых мерах по письму с резолюциями Главы «Принять в работу» осуществляет исполнитель, ответ гражданину дается за подписью Главы.

Ответы на обращения готовятся только на официальном бланке Администрации.

3.7.9. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать достоверную, юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты.

3.7.10. Если ответ возвращен на доработку, исполнитель обязан доработать его в 3-х дневный срок.

3.7.11. Ответы на обращения предоставляются главному специалисту отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству не позже, чем за 2 дня до окончания срока исполнения. Контрольная дата обращений, поступивших через вышестоящие организации, определяется по дате, указанной во входящем регистрационном штампе.

3.7.12. Срок выполнения процедуры не более 30 дней от даты регистрации обращения.

3.7.13. Результатом выполнения процедуры является передача обращения с подготовленным ответом и всеми необходимыми приложениями главному специалисту отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

### 3.8. Оформление и отправка ответа на обращение

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является передача обращения с подготовленным ответом главному специалисту отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

3.8.2. Главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству осуществляет проверку правильности подготовки ответа исполнителем. Ответ на обращение должен соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя, отчество и почтовый адрес должны соответствовать указанным гражданином в обращении;
- стиль ответа должен быть официальным, деловым;
- в ответе должны быть даны разъяснения на все поставленные вопросы;
- в случае необходимости к ответу должны прилагаться все необходимые документы: ответы на запросы, акты, приложения;
- если обращение рассматривалось с выездом на место, это должно быть отражено в ответе;
- ответ должен быть оформлен на официальном бланке и за подписью Главы;
- в левом нижнем углу должна быть указана фамилия исполнителя;
- исполнитель должен готовить необходимое число экземпляров ответа;
- исправления в ответах не допускаются.

3.8.3. Ответы, не соответствующие требованиям к оформлению документов, возвращаются исполнителю для доработки в течение рабочего дня.

3.8.4. В зависимости от содержания ответа Глава ставит обращение на контроль или списывает его в дело, о чем главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству делается отметка в журнале заявлений граждан Токмакского муниципального округа. Исполнитель уведомляется о постановке обращения на контроль с указанием контрольного срока.

3.8.5. В случае необходимости, указанный срок контроля может быть продлен до окончательного решения вопроса при обязательном наличии письменного обоснования (служебной записки). При продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в течение которого оно будет разрешено. При поступлении ответов о выполнении, обращение снимается с контроля. Снять обращение с контроля имеет право Глава, или лицо, в данный момент исполняющее его обязанности.

3.9.6. На бланке, на котором направляется ответ, указываются дата регистрации письма и регистрационный номер, состоящий из порядкового номера в журнале учёта исходящих ответов на заявления граждан Токмакского муниципального округа (Приложение № 3).

3.9.7. Допускается передача ответа на обращение нарочно, в этом случае главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству, выдавшим ответ, делается отметка в деле о том кому и когда выдан ответ, на копии ответа ставится подпись лица, получившего ответ.

3.9.8. Главный специалист ставит в журнале учёта заявлений граждан Токмакского муниципального округа дату фактического исполнения обращения и регистрационный номер согласно журнала учёта (исходящих ответов на заявления граждан), делает отметку о закрытии дела.

3.9.9. Подлинник обращения, прилагаемые документы и копия ответа остаются у главного специалиста отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

3.9.10. Срок выполнения процедуры - 2 дня.

3.9.11. Результатом выполнения процедуры является направление гражданину ответа на обращение.

#### **4. КОНТРОЛЬ ПРАВОМЕРНОСТИ ПРИНЯТЫХ РЕШЕНИЙ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является сотрудник, назначенный распоряжением Главы.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

– выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе должностных лиц Администрации, участвовавших в предоставлении муниципальной услуги.

–рекомендации соответствующим должностным лицам Администрации, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;
- количество проверенных решений;
- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № дела, характер ошибки (нарушения));
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Специалист, назначенный распоряжением Главы, осуществляет контроль над устранением должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

## **5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ В ХОДЕ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ. ФОРМА ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц уполномоченной организации в досудебном и судебном порядке.

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме обращения в Администрацию;
- отказ заявителю в предоставлении услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения Администрации;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы гражданами на приеме у Главы, а также в суде.

5.4. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также посредством электронной почты. Жалоба (претензия) может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

Жалоба (претензия) может быть подана в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан у Главы.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте.

5.8. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

–почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;

–суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным;

–ставит личную подпись и дату.

Жалоба (претензия) регистрируется в течение 10 минут по ее получении.

Заявителю вручается (в случае личного представления жалобы) или направляется (в случае письменного представления или представления по электронной почте) заверенное уведомление о регистрации претензии (жалобы) с указанием времени и даты регистрации, а также лица, осуществившего регистрацию.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

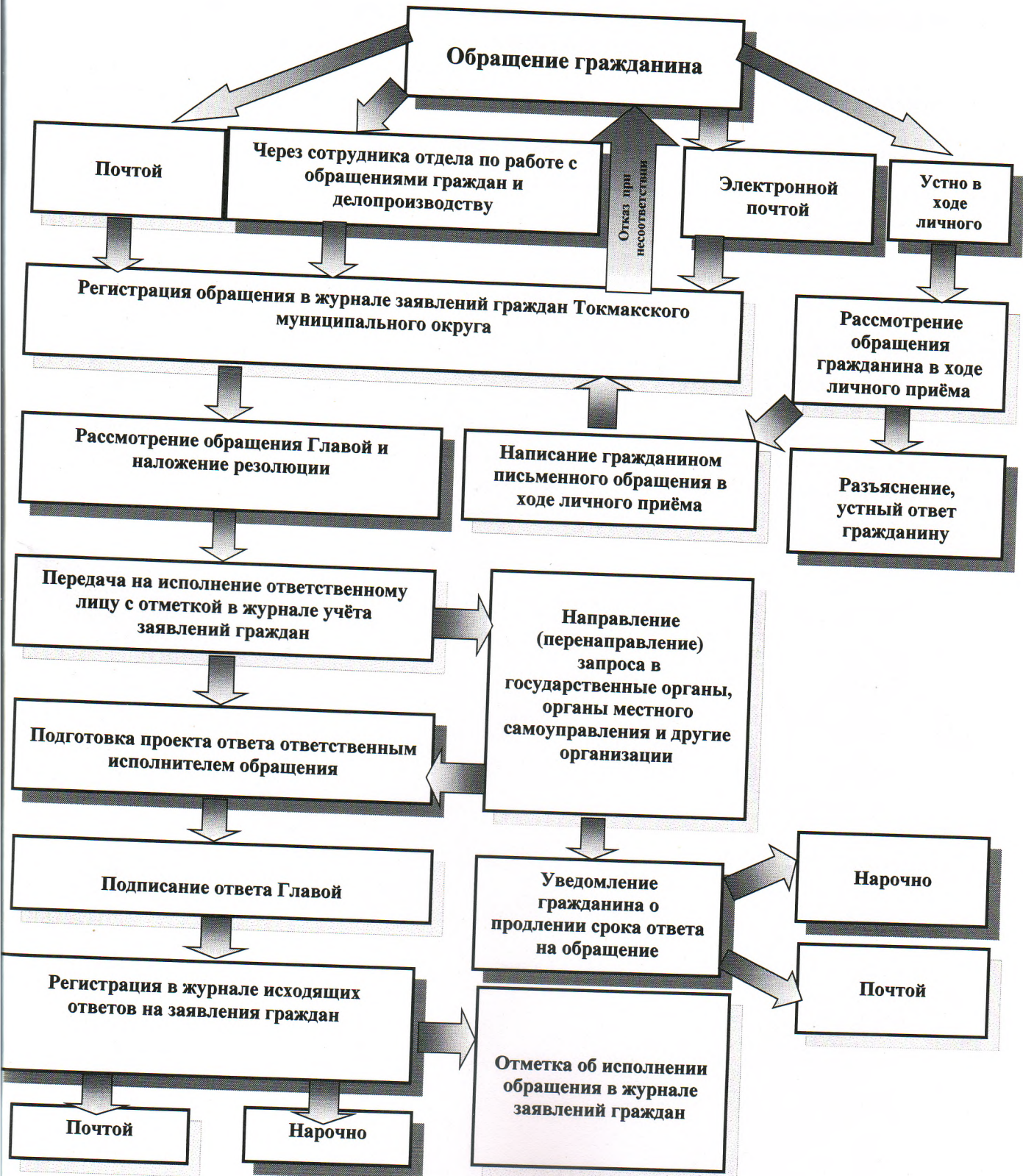
5.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Для рассмотрения претензий заявителей формируется комиссия по рассмотрению жалоб на предоставление муниципальных услуг (далее - Комиссия).

5.10. Каждый гражданин имеет право получить, а Администрация и её должностные лица обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
администрации Токмакского  
муниципального округа

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении администрацией Токмакского  
муниципального округа муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан



Приложение № 2  
к административному  
регламенту администрации  
Токмакского  
муниципального округа

**ЖУРНАЛ**  
**учёта заявлений граждан администрации Токмакского муниципального**  
**округа**

Левая сторона журнала

Рег. №	Дата поступления	Ф.И.О., адрес заявителя	Краткое содержание

Правая сторона журнала

Ответственный исполнитель	Исх. № и дата ответа	Отметка об исполнении

Приложение № 3  
к административному  
регламенту администрации  
Токмакского  
муниципального округа

**ЖУРНАЛ**  
**учёта исходящих ответов на заявления граждан администрации Токмакского**  
**муниципального округа**

Левая сторона журнала

Рег. №	Дата регистрации	Ф.И.О. и наименование адресата	Краткое содержание

Правая сторона журнала

Ответственный исполнитель	Вх. № и дата исполняемого обращения	Вид отправки	Примечание

В данном Постановлении прошито,  
пронумеровано, скреплено печатью  
15 (пятнадцать) листов

Глава Токмаського муниципальног  
окрыга

А.Е. Алипов

