



РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
РУКОВОДИТЕЛЬ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА
БАВЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БАУЛЫ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
ЖИТӘКЧЕСЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.06. 2012г.

КАРАР

№ 176

г.Бавлы

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете Бавлинского муниципального района

В целях обеспечения реализации прав и законных интересов граждан и юридических лиц, совершенствования регламентации и стандартизации деятельности структурных подразделений по предоставлению муниципальных услуг, в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете Бавлинского муниципального района (далее - Административный регламент).

2. Заместителям руководителя, начальникам отделов Исполнительного комитета, должностным лицам, непосредственно обеспечивающим предоставление

муниципальных услуг Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района:

В практической деятельности неукоснительно руководствоваться положениями настоящего Административного регламента;

организовать изучение Административного регламента специалистами Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района и обеспечить ведение соответствующей документации.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Бавлинского муниципального района (<http://bavly.tatar.ru>).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.



С.П.Самонина

УТВЕРЖДЕН
постановлением руководителя
Исполнительного комитета
Бавлинского муниципального района
от 21.06. 2012г. № 146

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений
граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете
Бавлинского муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц Исполнительным комитетом Бавлинского муниципального района Республики Татарстан (далее - муниципальная услуга).

1.2. Получатели муниципальной услуги: физические и юридические лица (далее - заявители).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется Исполнительным комитетом Бавлинского муниципального района Республики Татарстан (далее - Исполнительный комитет).

1.3.1. Местонахождение Исполнительного комитета: Республика Татарстан, г.Бавлы, пл.Победы, д.4.

1.3.2. График работы Исполнительного комитета: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 8.00 час. до 17.00 час., обед с 12.00 час. до 13.00 час.

1.3.3. Справочные телефоны Исполнительного комитета: приемная руководителя - (85569) 5-50-91, 5-51-00; общий отдел - (85569) 5-54-25.

1.3.4. Адрес официального сайта Исполнительного комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»): <http://www.bavly.tatar.ru>.

1.3.5. Информация о муниципальной услуге может быть получена:

1) посредством информационных стендов о муниципальной услуге, содержащих визуальную и текстовую информацию о муниципальной услуге, расположенных в помещениях Исполнительного комитета, для работы с заявителями;

2) посредством сети «Интернет»:

на официальном сайте Исполнительного комитета (<http://www.bavly.tatar.ru>);

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

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>);

3) при устном обращении в Исполнительный комитет (лично или по телефону);

4) при письменном обращении (в том числе в форме электронного документа) в Исполнительный комитет.

1.3.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается специалистами отдела информационных технологий и информационной безопасности Исполнительного комитета на официальном сайте и на информационных стендах в помещениях Исполнительного комитета для работы с заявителями.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством:

Конституцией Российской Федерации (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 (далее - Конституция РТ);

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее - Закон РТ №16-ЗРТ);

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 02.11.2010 №880 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан и о внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан» (далее — постановление КМ РТ №880);

уставом муниципального образования «Бавлинский муниципальный район», утвержденным решением Совета Бавлинского муниципального района Республики Татарстан от 18.05.2012 № 98;

Положением об Исполнительном комитете Бавлинского муниципального района, утвержденным решением Совета Бавлинского муниципального района от 29.11.2005 №5/4;

постановлением руководителя Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района от 02.02.2006 №9 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления».

1.5. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

обращение гражданина (юридического лица) - 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 (представителя юридического лица) в государственный орган;

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

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

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

заявитель - гражданин, обратившийся в Исполнительный комитет с предложением, заявлением или жалобой по вопросам, отнесенным к компетенции Исполнительного комитета.

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 местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу	Исполнительный комитет Бавлинского муниципального района Республики Татарстан	п.1 ст. 3 постановления КМ РТ №999; Положение об Исполнительном комитете
2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги	<p>Ответ по существу на обращение.</p> <p>Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя</p>	ст.33 Конституции РФ; ст. 5, 10 Федерального закона №59-ФЗ; ст.1 Закона РТ №16-ЗРТ
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги	<p>Обращения граждан рассматриваются:</p> <p>не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 10 рабочих дней с момента поступления обращения;</p> <p>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.</p>	ст.12 Федерального закона №59-ФЗ; ст.8 Закона РТ №16-ЗРТ

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

	<p>Руководитель либо иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, с уведомлением об 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 Исполнительного комитета, 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>2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, подлежащих представлению заявителем</p>	<p>Письменное обращение или обращение в форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба).</p> <p>Форма обращения - произвольная.</p> <p>Обращение должно содержать наименование государственного 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</p>	<p>ст. 4, 7 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 2, 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p>

	<p>в 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, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>2.7. Перечень органов государственной власти и их структурных подразделений, согласование которых в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, требуется для предоставления муниципальной услуги и которое осуществляется органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу</p>	<p>Согласование государственной услуги не требуется</p>	<p>-</p>

<p>2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<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 гражданин, направивший обращение.</p> <p>2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о</p>	<p>ст.11 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p>

	невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений	
2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги	Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе	п.3 ст.2 Федерального закона №59-ФЗ
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	-	-
2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг	Максимальный срок ожидания приема (обслуживания) получателя муниципальной услуги (заявителя) не должен превышать 15 минут	
2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	В течение одного дня с момента поступления заявления	
2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга	Обращение направляется в Исполнительный комитет или лично подается в общий отдел Исполнительного комитета по адресу: 423930, РТ, г.Бавлы, пл.Победы, д.4.	

	Присутственное место оборудовано: мебелью для возможного оформления документов	
2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются: 1) соблюдение сроков приема и рассмотрения документов; 2) соблюдение срока получения результата государственной услуги; 3) наличие прецедентов (обоснованных жалоб) на нарушение Административного регламента, совершенных муниципальными служащими (отношение числа прецедентов, жалоб к общему числу должностных лиц Исполнительного комитета, участвующих в предоставлении услуги).	
2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме	Имеется возможность подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг с последующим предъявлением оригиналов документов при получении разрешения	

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

3.1. Заявитель обращается в общий отдел Исполнительного комитета (далее - общий отдел) в письменной форме, форме электронных сообщений (e-mail: Ispolkom.Bavly@tatar.ru), через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан (<http://bavly.tatar.ru>) или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

3.2. Специалист общего отдела регистрирует обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство» (далее - электронный документооборот) и направляет на рассмотрение руководителю либо лицу, его замещающему.

Результат процедуры: регистрационная запись в электронном документообороте и обращение, направленное руководителю.

3.3. Руководитель либо лицо его 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 Исполнительного комитета, осуществляются процедуры, устанавливаемые пунктом 3.13. настоящего Регламента.

Если обращение не содержит фамилии и адреса отправителя, т.е. является анонимным, осуществляется процедура, устанавливаемая пунктом 3.14. настоящего Регламента.

Процедуры, устанавливаемые пунктами 3.2. - 3.3. настоящего Регламента, осуществляются в течение одного дня 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 руководителю (заместителю руководителя).

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

Результат процедуры: проект ответа, направленный на утверждение руководителю (заместителю руководителя).

3.8. Руководитель (заместитель руководителя) подписывает ответ на обращение заявителя и направляет в общий отдел.

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

Результат процедуры: ответ на обращение.

3.9. Специалист общего отдела регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, 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 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 органов местного самоуправления или 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 направляет проект документа на утверждение руководителю (заместителю руководителя).

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

Результат процедуры: утвержденный документ о продлении срока рассмотрения обращения.

3.10.4. Руководитель (заместитель руководителя) рассматривает обоснование и устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю.

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

Результат процедуры: утвержденный документ о продлении срока.

3.10.5. 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.

3.10.6. 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 руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Бавлинского муниципального района.

Запись и учет приема граждан ведется секретарем приемной руководителя в журнале учета приема граждан (приложение №1).

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в момент обращения заявителя.

Результат процедуры: предварительная запись на прием.

3.11.2. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, 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 в электронном документообороте.

3.11.3. В случае, если во время приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее структурное подразделение Исполнительного комитета и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.4 - 3.9 настоящего Регламента.

3.11.4. После отправки письменных ответов на обращения граждан, копии ответов вместе с обращениями граждан направляются в общий отдел.

3.12. Рассмотрение обращений граждан, поступивших через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан.

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.

3.12.3. После отправки ответа на обращение копия ответа вместе с обращением гражданина направляется в общий отдел.

3.13. Направление обращений по подведомственности.

3.13.1. Руководитель либо лицо, его замещающее, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Исполнительного комитета, адресует его в структурное подразделение.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня 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 руководителю Исполнительного комитета (заместителю руководителя Исполнительного комитета).

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

Результат процедуры: согласованный проект письма, направленный руководителю (заместителю руководителя).

3.13.4. Руководитель (заместитель руководителя) подписывает письмо и передает вместе с обращением в общий отдел.

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

Результат процедуры: подписанное письмо с обращением заявителя, направленное в общий отдел.

3.13.5. Специалист общего отдела 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 общий отдел.

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 общий отдел.

3.14.2. Специалист общего отдела регистрирует в электронном документообороте обращение с заключением и прекращает по нему производство. Обращение с заключением направляется в архив.

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

Результат процедуры: прекращенное производство, переданное в архив обращение.

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 граждан, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на них, подготовку решений на действия (бездействие) должностных лиц Исполнительного комитета, проведение проверок.

Контролем за соблюдением исполнения административных процедур являются проводимые в установленном порядке проверки ведения делопроизводства.

4.2. 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. Руководитель (заместитель руководителя) осуществляет 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 Исполнительного комитета, участвующих в предоставлении государственной услуги, в досудебном порядке - в Исполнительный комитет.

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 Правительства Республики Татарстан.

5.1.3. При обращении получателей муниципальной услуги в письменной форме в Исполнительный комитет, срок рассмотрения не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации обращения.

5.1.4. 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 Исполнительного комитета (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.

5.1.5. 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.

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

5.1.7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) руководитель либо лицо его замещающее принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных исполнителем комитета муниципального района, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.1.7 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.1.8. В случае удовлетворения обращения (жалобы) полностью или частично руководитель либо лицо, его замещающее определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения нарушений.

5.1.9. 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.

199

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан
и юридических лиц
в Исполнительном комитете
Бавлинского муниципального района

Журнал учета приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес	Вопрос обращения	Результат	Примечание

Приложение (справочное)
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан
и юридических лиц
в Исполнительном комитете
Бавлинского муниципального района

**Реквизиты должностных лиц,
ответственных за предоставление муниципальной услуги по рассмотрению
обращений граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете
Бавлинского муниципального района Республики Татарстан
и осуществляющих контроль ее предоставления**

**Исполнительный комитет Бавлинского муниципального района
Республики Татарстан**

Должность, ф.и.о.	Телефон	Электронный адрес
Руководитель Самонина Светлана Петровна	5-51-00 5-50-91	Ispolkom.Bavly@tatar.ru
Первый заместитель руководителя по социальным вопросам Хамидуллин Ринат Газизуллович	5-11-85	Ispolkom.Bavly@tatar.ru
Заместитель руководителя по экономическому развитию Сайфиев Ильдар Ренатович	5-50-10	Ispolkom.Bavly@tatar.ru
Заместитель руководителя по инфраструктурному развитию Шарипов Радик Сайринович	5-50-15	Ispolkom.Bavly@tatar.ru
Управляющий делами Мугинов Хаким Сагитович	5-21-37	Ispolkom.Bavly@tatar.ru
Начальник общего отдела Хафизова Гузаль Магуфурьяновна	5-54-25	Ispolkom.Bavly@tatar.ru
Секретарь приёмной руководителя Павлова Ильмира Марсовна	5-51-00 5-50-91	Ispolkom.Bavly@tatar.ru