

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
АКСУБАЕВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
СТАРОИЛЬДЕРЯКОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.02.2018 г.

с. Старое Ильдеряково

№ 24

О внесении изменения в приложение №5 постановления Исполнительного комитета Староильдеряковского сельского поселения от 05.06.2013 г. № 9.

В целях приведения муниципальных правовых актов Староильдеряковского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ в соответствие с действующим законодательством, на основании протеста прокурора Аксубаевского района, Исполнительный комитет Староильдеряковского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан **Постановляет:**

1. Признать утратившими силу приложение №5 постановления Исполнительного комитета Староильдеряковского сельского поселения от 05.06.2013 г. № 9.
2. Приложение №5 постановления Исполнительного комитета Староильдеряковского сельского поселения от 05.06.2013 г. № 9 изложить в новой редакции, согласно приложения 1.
3. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте Поселения и на официальном сайте Аксубаевского муниципального района РТ в сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель Исполнительного комитета
Староильдеряковского сельского поселения
Аксубаевского муниципального района РТ:



В. Альметкин.

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – муниципальная услуга).
- 1.2. Получатели муниципальной услуги: физические лица (далее - заявитель).
- 1.3. Муниципальная услуга предоставляется исполнительным комитетам Староильдеряковского сельского поселения Аксубаевского муниципального района, (далее – Исполком).
- 1.3.1. Место нахождения исполнительного комитета Староильдеряковского сельского поселения: Республика Татарстан, Аксубаевский район, с.Старое Ильдеряково, ул. Советская, д. 13;
- График работы:
Понедельник: с 8.00 до 17.00;
Вторник-пятница: с 8.00 до 16.00;
Суббота, воскресенье: выходные дни.
Обед: 12.00-13.00
Справочный телефон: 4-47-30
Проход по документам удостоверяющим личность.
- 1.3.2. Адрес официального сайта муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>).
- 1.3.3. Информация о муниципальной услуге может быть получена:
- 1) посредством информационных стендов, содержащих визуальную и текстовую информацию о муниципальной услуге, расположенных в помещениях Исполкома, для работы с заявителями;
 - 2) посредством сети «Интернет» на официальном сайте муниципального района (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>);
 - 3) на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<http://uslugi.tatar.ru/>);
 - 4) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>);
 - 5) в Исполкоме:
при устном обращении - лично или по телефону;
при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении – на бумажном носителе по почте, в электронной форме по электронной почте.
- 1.3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается заместителем руководителя исполкома на официальном сайте муниципального района и на информационных стендах в помещениях Исполкома для работы с заявителями.
- 1.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (далее - Конституция РФ) (Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, №4, ст. 445); Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59-ФЗ) (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) (Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Конституцией Республики Татарстан (далее - Конституция РТ);

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан» (далее - Закон РТ № 16-ЗРТ) (Республика Татарстан, №99-100, 17.05.2003);

Уставом муниципального образования «Староильдеряковское сельское поселение» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан, принятого Решением Совета Староильдеряковского сельского поселения Аксубаевского муниципального района от 31.08.2010г. №12 (далее – Устав);

Положением об Исполнительном комитете Староильдеряковского сельского поселения Аксубаевского муниципального района, утвержденным Решением Совета Староильдеряковского сельского поселения от 12.12.2011г. №18 (далее – Положение об ИК);

Правилами внутреннего трудового распорядка Исполкома (далее – Правила).

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 государственный орган;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, 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 министерство с предложением, заявлением или жалобой по вопросам, отнесенным к компетенции министерства.

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;
2.2. Наименование органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу	Исполнительный комитет Староильдеряковского сельского поселения	Закон РТ № 16-ЗРТ Положение об ИК
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;
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> <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 передаче обращения.</p>	ст.1 Закона РТ №16-ЗРТ 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>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>Устные обращения рассматриваются в день обращения</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 в письменной форме.</p> <p>Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.</p> <p>В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение."</p> <p>В случае поступления в государственному орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается".</p>	<p>ст. 4, 7 Федерального закона №59-ФЗ; №355-ФЗ, от 27.11.2017 г. ст. 2, 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p>
<p>2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными</p>	<p>Предоставление документов, которые могут быть отнесены к данной категории, не требуется</p>	<p>-</p>

<p>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>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, представляющим муниципальную услугу</p>	<p>Согласование государственной услуги не требуется</p>	-
<p>2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены</p>	-
<p>2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги</p>	<p>Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.</p> <p>Основания для отказа в предоставлении 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.</p> <p>Для обращений, поступивших через Интернет-приемную – электронного адреса.</p> <p>Обращения, не содержащие этих сведений, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.</p> <p>2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем</p>	<p>ст. 11 Федерального закона №59-ФЗ; ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ</p>

	<p>вопросов и сообщить гражданину, 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 соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>4. 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, министр (заместитель министра) 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.</p> <p>5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.</p> <p>6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений</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>п.3 ст.2 Федерального закона №59-ФЗ</p>
<p>2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые</p>	<p>Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется.</p>	<p>-</p>

<p>являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы</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</p>	
<p>2.13. Срок регистрации запроса 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 муниципальная услуга</p>	<p>Заявление на бумажном носителе подается в Отдел. Присутственное место оборудовано столом и стульями для оформления запроса, информационными стендами с образцами заполнения запроса и перечнем документов, необходимых для получения услуги</p>	
<p>2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги</p>	<p>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).</p>	
<p>2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме</p>	<p>Муниципальная услуга в электронной форме предоставляется через Интернет-приемную и по адресу электронной почты aksuba@tatar.ru</p>	

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

3.1.1. Предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

- 1) принятие и регистрация обращения;
- 2) рассмотрение обращения;
- 3) подготовка и подписание ответа на обращение;
- 4) направление (выдача) результата государственной услуги.

3.2. Заместитель руководителя исполкома 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 Отдел.

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

Результат процедуры: ответ на обращение.

3.9. Заместитель руководителя исполкома 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.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Аксубаевского муниципального района.

Запись и учет приема граждан ведется заместителем руководителя исполкома 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 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 отдел.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в

порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме"

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 министру (заместителю министра).

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 отдел.

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

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

3.13.5. Заместитель руководителя исполкома 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.

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.

3.14.2. Заместитель руководителя исполкома 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. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников Исполнительного комитета, участвующих в предоставлении государственной услуги, в досудебном порядке - в Исполнительный комитет.

5.2. 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.

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

5.4. 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.

5.5. 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.

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

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

- признает действие (бездействие) должностного лица Исполнительного комитета соответствующим законодательству и настоящему Регламенту и отказывает в удовлетворении обращения (жалобы);
- признает действие (бездействие) должностного лица Исполнительного комитета 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.

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

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

Приложение №1

Журнал учета приема граждан

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

Приложение
(справочное)

Реквизиты должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги и осуществляющих контроль ее исполнения,

Исполнительный комитет Староильдеряковского сельского поселения

Должность	Телефон	Электронный адрес
Глава сельского поселения	8(84344)4-47-30	Sild.aks@tatar.ru
Заместитель руководителя (секретарь) Исполкома	8(84344)4-47-30	Sild.aks@tatar.ru