

Чăваш Республики  
Çĕмĕрле районĕн  
пуçлăхĕ



Чувашская Республика  
Глава  
Шумерлинского района

**ЙЫШĂНУ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.08.2010 № 523  
Çĕмĕрле хули

13.08.2010. № 523  
г.Шумерля

Об утверждении административного регламента администрации Шумерлинского района по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение и подготовка ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

В целях реализации республиканской целевой программы "Проведение административной реформы в Чувашской Республике в 2006 - 2013 годах", утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 14.04.2006. № 98

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Шумерлинского района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка ответов на поступившие обращения граждан и организаций».
2. Опубликовать настоящее постановление в издании «Вестник Шумерлинского района».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на отдел организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района.

Глава Шумерлинского района

В.А. Мурашкин

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
администрации Шумерлинского района  
по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»**

**I. Общие положения**

**1.1.** Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка ответов на поступившие обращения граждан и организаций» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на поступившие в администрацию Шумерлинского района обращения граждан и организаций (далее – муниципальная услуга).

**1.2. Нормативные правовые акты,  
регулирующие предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993. (официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях: "Российская газета", N 7, 21.01.2009, "Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445, "Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009.);

Федеральным законом от 06.10.2003. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (опубликован в изданиях: "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Парламентская газета", N 186, 08.10.2003, "Российская газета", N 202, 08.10.2003.), с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральным законом от 02.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в изданиях: "Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006.), с последующими изменениями и дополнениями;

Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» (опубликован в "Собрании законодательства РФ", 21.11.2005, N 47, ст. 4933);

Конституцией Чувашской Республики от 30.11.2000. (опубликована в изданиях: "Республика", N 52, 09.12.2000, "Чаваш ен", N 45, 09.12.2000, "Советская Чувашия", N 238, 09.12.2000 (спецвыпуск), "Хыпар", N 224, 09.12.2000 (спецвыпуск), "Собрание законодательства ЧР", 2000, N 11-12, ст. 442, "Ведомости Государственного Совета ЧР", 2000, N 38, "Ведомости Государственного Совета ЧР", 2000, N 39.), с последующими изменениями и дополнениями;

Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 29.03.2007 № 62 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» (опубликован в "Вести Чувашии", N 12, 05.04.2007., в "Собрании законодательства ЧР", 2007, N 3, ст.150);

Уставом Шумерлинского района от 15.11.2005. (опубликован 20.12.2005 в издании «Вестник Шумерлинского района», № 36) с последующими изменениями и дополнениями.

### **1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга по рассмотрению и подготовке ответов на поступившие в администрацию Шумерлинского района обращения граждан и организаций предоставляется администрацией Шумерлинского района (далее также – Администрация) по вопросам, входящим в компетенцию Администрации, через следующие структурные подразделения:

1. Отдел организационной, кадровой работы и информационно - правового обеспечения администрации Шумерлинского района;
2. Отдел экономики, имущественных и земельных отношений администрации Шумерлинского района;
3. Отдел сельского хозяйства, строительства и развития общественной инфраструктуры администрации Шумерлинского района;
4. Отдел образования, культуры и спорта администрации Шумерлинского района;
5. Финансовый отдел администрации Шумерлинского района;
6. Отдел записи актов гражданского состояния администрации Шумерлинского района;
7. Сектор по делам ГО и ЧС администрации Шумерлинского района;
8. Сектор бухгалтерского учета и отчетности администрации Шумерлинского района.

Информационное и технологическое обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется непосредственно администрацией Шумерлинского района.

### **1.4. Взаимодействие с государственными органами и организациями при предоставлении муниципальной услуги**

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие (по согласованию) с:

- Органами местного самоуправления сельских поселений Шумерлинского района;
- Межрайонным отделом № 3 Управления Федерального агентства кадастра объектов недвижимости по Чувашской Республике;
- Шумерлинским филиалом Управления Федерального государственного учреждения «Земельная кадастровая палата по Чувашской Республике»;
- Шумерлинским отделом Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Чувашской Республике;
- Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 8 по Чувашской Республике;
- Отделом Министерства финансов Чувашской Республики по Шумерлинскому району и городу Шумерля;
- Управлением Федерального казначейства по Чувашской Республике;
- Управлением Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Шумерля и Шумерлинском районе Чувашской Республики;
- Государственным учреждением Центр занятости населения города Шумерли;
- Отделом социальной защиты населения Шумерлинского района Министерства здравоохранения и социального развития Чувашской Республики;
- Шумерлинской территориальной избирательной комиссией;

Организациями, расположенными на территории Шумерлинского района, оказывающими содействие при предоставлении муниципальной услуги.

### **1.5. Источники официального опубликования**

Источниками официального опубликования принятых решений по предоставлению муниципальной услуги является издание «Вестник Шумерлинского района».

### **1.6. Получатели муниципальной услуги**

Получателями муниципальной услуги являются граждане (физические лица), индивидуальные предприниматели и организации (далее – заинтересованные лица, заявители). Заинтересованные лица вправе обращаться лично, через своих представителей на основании надлежаще оформленной доверенности, а также направлять письменные заявления.

### **1.7. Описание конечного результата предоставления заинтересованным лицам муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заинтересованным лицам письменных (устных) ответов на поступившие в администрацию обращения, а также удовлетворенность обратившихся качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученной информации.

Обратившимся заинтересованным лицам обеспечиваются комфортные условия для получения требуемой информации по вопросам, входящим в компетенцию администрации, в том числе гарантируются надлежащим образом оборудованные помещения, удобные графики работы структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

## **II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Порядок информирования заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги**

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

#### **2.1.1. Способ получения сведений о месте нахождения структурных подразделений администрации, предоставляющих муниципальную услугу**

Сведения о месте нахождения Администрации, справочные телефоны, адреса сайта в сети Интернет, адреса электронной почты Администрации, в том числе его структурных подразделений, размещаются на информационных стендах, в средствах массовой информации, на официальном Интернет-сайте Шумерлинского района, на Портале государственных услуг Чувашской Республики.

Информация об адресах и справочных телефонах Администрации содержится в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

График личного приема главы Шумерлинского района (далее – главы): каждый вторник месяца с 8.00. до 14.00;

График личного приема заместителей главы;

График работы структурных подразделений:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, выходные дни - суббота и воскресенье, а также праздничные дни.

### **2.1.2. Перечень сведений и документов, необходимых для получения муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги в письменной форме заявитель направляет в адрес Администрации письменное обращение (оригинал, 1 экз.). В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии) или наименование организации, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, дата. Гражданин или уполномоченный представитель организации в обращении ставят личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

Для получения муниципальной услуги в устной форме или получения письменного ответа на руки гражданин должен иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт) (оригинал);
- документ, подтверждающий полномочия лица, представляющего интересы заинтересованного лица (доверенность) (оригинал).

### **2.1.3. Информирование заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги**

Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях Администрации с использованием информационных стендов, а также по телефону, электронной почте, посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте Шумерлинского района.

Информационные стенды оборудуются при входе в помещение администрации. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- график работы структурных подразделений администрации (далее - подразделение), ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;
- требования к письменному запросу о предоставлении ответа на письменное обращение, образец обращения на имя руководителя администрации;
- полный почтовый адрес администрации;
- адрес официального Интернет-сайта Шумерлинского района;
- номер телефона соответствующего подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;
- перечень документов, представляемых получателями муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется двумя способами: по телефону приемной администрации и непосредственно руководителями подразделений.

Посредством телефона граждане и организации могут получить информацию:

- о режиме работы необходимого заинтересованного лица соответствующего структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;

- о полном почтовом адресе администрации;
- об адресе официального Интернет-сайта Шумерлинского района;
- о номере телефона соответствующего структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, и адресе его электронной почты;
- о требованиях к письменному запросу;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги.

На официальном Интернет-сайте Шумерлинского района размещается следующая информация:

- полное наименование и полный почтовый адрес администрации;
- справочные номера телефонов соответствующих структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу;
- график работы соответствующих структурных подразделений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, предусмотренный в пункте 2.1.2 настоящего Административного регламента, с указанием вопросов, рассматриваемых структурным подразделением;
- требования к письменному обращению;
- перечень документов, представляемых получателями муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

#### **2.1.4. Публичное устное информирование**

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).

#### **2.1.5. Публичное письменное информирование**

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте Шумерлинского района, использования информационных стендов.

Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении администрации. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;
- процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы, согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту;
- перечень документов, представляемых заинтересованными лицами для получения муниципальной услуги;
- образец заявления;
- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

На официальном Интернет-сайте Шумерлинского района размещается следующая обязательная информация:

- процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;
- перечень необходимых документов, представляемых для получения муниципальной услуги;
- образец заявления;

- перечень наиболее часто задаваемых заинтересованными лицами вопросов и ответы на них;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

### **2.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций**

При информировании о порядке предоставления услуги по телефону специалист структурного подразделения, сняв трубку, должен назвать наименование своего отдела, должность, фамилию, имя и отчество.

Во время разговора специалист должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованного лица, специалист структурного подразделения проводит личный прием граждан, специалист вправе предложить обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо, о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист структурного подразделения, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Специалист структурного подразделения не вправе осуществлять информирование заинтересованного лица, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом структурного подразделения при обращении заинтересованных лиц за информацией лично или по телефону.

Специалист структурного подразделения, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц, при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование заинтересованных лиц, специалист отдела осуществляет не более 10 минут.

В случае, если для подготовки требуется продолжительное время, специалист структурного подразделения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу, обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать с обратившимся другое время для устного информирования.

Специалист структурного подразделения, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц в администрацию осуществляется путем почтовых отправлений, либо предоставляется лично в приемную администрации.

Глава Шумерлинского района, либо заместитель главы администрации района, курирующий предоставление муниципальной услуги, направляет обращение заинтересованных лиц начальнику структурного подразделения администрации. Начальник отдела рассматривает обращение лично либо передает обращение специалисту структурного подразделения для подготовки ответа.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа,

указанного в письменном обращении или способа обращения заинтересованного лица). Ответ направляется в течение 30 дней с даты поступления обращения.

## **2.2. Требования к оборудованию помещений для оказания муниципальной услуги**

Вход в здание администрации Шумерлинского района оборудован пандусом, а также вывеской с указанием основных реквизитов администрации района на русском и чувашском языках. На прилегающей территории администрации района находится паркинг как для сотрудников администрации района, так и для посетителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги снабжаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего структурного подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Каждое помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается телефоном, компьютером.

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

Должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано предложить лицу воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного должностного лица.

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Структурным подразделениям, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет и выделяются бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

## **2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги**

Письменные обращения, поступившие в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в администрации не позднее 15 дней с даты поступления, иные обращения - в течение 30 дней со дня их регистрации. Регистрация письменных обращений осуществляется в Единой системе документооборота Шумерлинского района и направляется специалистом отдела организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района главе Шумерлинского района, номер телефона и график работы специалистов указан в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Для консультирования в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию администрации, выделяется время, необходимое и достаточное для предоставления полного и исчерпывающего ответа на запрос, фиксирования результата оказания услуги, но не более 1 часа.

В случае, если должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, не может предоставить информацию по запросу самостоятельно без привлечения иных структурных подразделений администрации или подготовка информации требует



продолжительного времени, оно предлагает заявителю обратиться с письменным запросом либо назначает другое удобное для лица время, но не позднее одного месяца со дня первого устного обращения лица.

Заявителям, желающим получить муниципальную услугу в устной форме, предоставляется право выбора при ее получении: в порядке живой очереди без предварительной записи или по предварительной записи по телефону.

При определении времени предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано назначить время, согласованное с заявителем, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги, с учетом уже состоявшихся встреч.

Запись по телефону при предоставлении муниципальной услуги является предпочтительным способом организации приема заявителей.

Время ожидания в очереди для приема у должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, не должно превышать 30 минут.

#### **2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Ответ на обращение не дается в случае, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (наименование организации), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, может быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

#### **2.5. Другие положения, характеризующие требования**

## **к предоставлению муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

### **III. Административные процедуры**

#### **3.1. Общие положения рассмотрения обращений**

Основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- обращение заявителя, направленное посредством средств почтовой связи или по информационным системам общего пользования в адрес администрации с указанием наименования администрации, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего должностного лица;
- непосредственное устное обращение гражданина к главе администрации либо к соответствующему должностному лицу, в соответствующее структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу.

Рассмотрение обращения в структурном подразделении осуществляет соответствующее должностное лицо структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, имеющее высшее юридическое или иное высшее профессиональное образование, необходимое для осуществления возложенных должностных обязанностей и уполномоченное руководителем подразделения (лицом, его замещающим) (далее - уполномоченное должностное лицо).

При рассмотрении обращения должностное лицо не вправе:

- искажать положения нормативных правовых актов;
- предоставлять сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, или сведения конфиденциального характера;
- давать правовую оценку любых обстоятельств и событий, в том числе решений, действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- вносить изменения и дополнения в любые предоставленные лицами документы;
- совершать на документах лиц распорядительные надписи, давать указания органам местного самоуправления или должностным лицам, или каким-либо иным способом влиять на последующее решения органов местного самоуправления или должностных лиц при осуществлении возложенных на них функций.

При рассмотрении обращения должностное лицо вправе привлекать иных соответствующих должностных лиц администрации для оказания методической и практической помощи.

Привлечение должностных лиц администрации для оказания помощи осуществляется путем непосредственного обращения (в том числе посредством телефонной связи) должностного лица к руководителю подразделения администрации, в функции которого входит практическое разрешение вопросов, поставленных в обращении.

Руководитель структурного подразделения, к которому обратилось должностное лицо, обязан незамедлительно поручить оказание помощи наиболее квалифицированному должностному лицу подразделения.

Должностное лицо, которому поручено оказание помощи, обязано незамедлительно (при устном обращении) либо в сроки, не превышающие 5 рабочих дней, оказать ее обратившемуся должностному лицу.

#### **3.2. Рассмотрение устного обращения**

Для предоставления муниципальной услуги при непосредственном устном обращении должностное лицо приглашает гражданина в помещение, где предоставляется муниципальная услуга.

Уполномоченное должностное лицо определяет, относятся ли вопросы, обозначенные в обращении, к вопросам, по которым предоставляется муниципальная услуга, уточняет в какой форме лицо желает получить ответ, определяет уровень сложности вопросов, содержащихся в обращении.

Устное обращение должностное лицо фиксирует в Карточке личного приема гражданина по форме, приведенной в Приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

Обращению присваивается порядковый номер, который указывается в графе 1 Карточки личного приема гражданина.

В графе 2 Карточки личного приема гражданина указывается дата обращения.

В графу 3 Карточки личного приема гражданина вносятся сведения о лице согласно представленному им документу, удостоверяющему личность, а также документам, подтверждающим полномочия лица, представляющего интересы юридического лица.

Краткое содержание обращения отражается в графе 4 Карточки личного приема гражданина.

В графе 5 Карточки личного приема гражданина должностное лицо указывает свои должность, фамилию и инициалы.

Должностное лицо незамедлительно осуществляет поиск информации по вопросам, входящим в компетенцию подразделения Администрации, с использованием имеющихся справочно-правовых систем, нормативных правовых актов и сообщает гражданину ответ.

В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, либо в обращении обжалуется судебное решение, уполномоченное должностное лицо вносит в графу 6 Карточки личного приема гражданина запись о предоставлении гражданину ответа с разъяснениями куда и в каком порядке ему следует обратиться, либо с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

В графе 6 Карточки личного приема гражданина также отражается сведения о получении лицом информации или о причинах отказа в предоставлении ответа на обращение.

Уполномоченное должностное лицо предоставляет лицу ответ на устное обращение в сроки, указанные в пункте 2.3 настоящего Административного регламента.

В случае, если подготовка ответа требовала продолжительного времени и уполномоченное должностное лицо назначало гражданину удобное для него время для получения ответа в соответствии с абзацем четвертым пункта 2.3 настоящего Административного регламента, прием указанного лица производится в назначенное для него время.

По окончании приема гражданин проставляет отметку в графе 6 Карточки личного приема гражданина о получении с его согласия ответа в устной форме в ходе личного приема.

В случае предоставления по просьбе гражданина письменного ответа уполномоченное должностное лицо фиксирует это в графе 7 Карточки личного приема гражданина и предоставляет ответ в сроки, предусмотренные пунктом 2.3 настоящего Административного регламента.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 3.3 настоящего Административного регламента.

### **3.3. Рассмотрение обращения, поступившего посредством почтовой связи или по информационным системам общего пользования**

Письменное обращение может быть направлено заявителем в Администрацию, соответствующему должностному лицу Администрации (с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица либо его должности) средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования.

Уполномоченное должностное лицо регулярно проверяет поступление корреспонденции по информационным системам общего пользования. Полученные документы сохраняются в электронном виде в соответствующей папке на компьютере уполномоченного должностного лица и выводятся на бумажный носитель. После вывода обращения на бумажный носитель оно незамедлительно передается для проставления на полученном обращении регистрационного штампа администрации и исполняется аналогично письменным обращениям, полученным иными средствами связи.

К обращению, направленному по информационным системам общего пользования, предъявляются требования аналогичные требованиям к письменному обращению.

Письменное обращение обязательно должно содержать следующие сведения:

- наименование администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- наименование организации или фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение;
- полный почтовый адрес обратившегося лица, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание обращения;
- личная подпись гражданина либо уполномоченного лица обратившейся организации;
- дата обращения.

Уполномоченное должностное лицо определяет, относятся ли вопросы, обозначенные в обращении, к вопросам, по которым предоставляется муниципальная услуга.

Обращение гражданина, поступившее средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования, уполномоченное должностное лицо фиксирует в Журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – Журнал), примерная форма которого приведена в Приложении № 4 к настоящему Административному регламенту. Журнал должен быть прошит, пронумерован, скреплен печатью.

Обращение организации, поступившее средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования, уполномоченное должностное лицо фиксирует в электронной карточке по форме, приведенной в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

#### **IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Руководители подразделений организуют и осуществляют контроль за предоставлением муниципальной услуги по соблюдению порядка рассмотрения обращений уполномоченными должностными лицами.

Руководитель подразделения, которому подчиняется уполномоченное должностное лицо, обязан осуществлять контроль за достоверностью и своевременностью предоставляемой заявителю муниципальной услуги путем проверки сведений, содержащихся в Карточке личного приема гражданина, не реже 1 раза в месяц.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги также осуществляется в форме внеплановых проверок. Внеплановые проверки могут проводиться уполномоченным должностным лицом на основании поступивших жалоб на действия должностного лица по вопросу нарушения порядка приема и рассмотрения обращений заявителей.

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за прием письменных обращений несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема письменных обращений, правильность внесения записей в Журнал.

Руководители подразделений несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение обращений.

Уполномоченные должностные лица администрации, которым поручено рассмотрение обращений, несут персональную ответственность за сроки и качество рассмотрения поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность.

#### **V. Порядок обжалования в администрацию действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента**

Любое заинтересованное лицо имеет право обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, если по мнению этого лица, такие решения или бездействие нарушают его права, свободы или законные интересы.

Решения, действия (бездействие) должностного лица могут быть обжалованы в порядке, установленном настоящим Административным регламентом или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решения, действия (бездействие) специалистов структурных подразделений, могут быть обжалованы:

1. в администрацию Шумерлинского района;
2. непосредственно начальнику структурного подразделения.

Жалоба должна быть представлена в администрацию Шумерлинского района либо начальнику структурного подразделения в письменной форме нарочно (лично или через своего представителя) либо посредством почтовой связи в течение трех месяцев со дня, когда заинтересованное лицо узнало или должно было узнать о нарушении своих прав, свобод или законных интересов.

В жалобе должны быть указаны:

- наименование должностного лица, которому адресуется жалоба;
- сведения о лице, права, свободы или законные интересы которого, по его мнению, были нарушены, наименование юридического лица (юридический и почтовый адреса), фамилия, имя, отчество физического лица, его почтовый адрес;
- фамилия, имя, отчество должностного лица, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;
- в чем заключается нарушение прав, свобод или законных интересов заявителя и его требования;
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

Заинтересованное лицо вправе указать в своей жалобе любые другие сведения, имеющие отношение к предмету обжалования и приложить документы, подтверждающие такие сведения.

Примерная форма жалобы на решения, действия (бездействия) должностного лица указана в Приложении № 6 к настоящему Административному регламенту.

В том случае, если жалоба подана начальнику структурного подразделения, она регистрируется и рассматривается начальником структурного подразделения либо по его поручению специалистом структурного подразделения (за исключением специалиста на которого подана жалоба) с направлением письменного ответа лицу, направившему жалобу в течение 20 дней.

Если жалоба направляется в администрацию Шумерлинского района, прием жалоб осуществляется специалистом отдела организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района.

После получения жалобы, она регистрируется в Единой системе документооборота Шумерлинского района и направляется специалистом отдела организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района главе Шумерлинского района, номер телефона и график работы специалистов указан в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Глава Шумерлинского района проставляет визу на жалобе с указанием необходимости разрешения данного вопроса по существу начальником соответствующего структурного подразделения.

Получив жалобу, начальник структурного подразделения либо по его поручению специалист структурного подразделения (за исключением специалиста на которого подана жалоба) рассматривает ее в течение 20 дней и специалист отдела организационной, кадровой работы и информационно – правового обеспечения администрации Шумерлинского района направляет письменный ответ лицу, направившему жалобу в течение 5 дней.

При неудовлетворении ответом лицо вправе обратиться за защитой своих прав, свобод или законных интересов с заявлением в суд в срок, установленный Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Устные сообщения заинтересованных лиц о нарушениях настоящего Административного регламента, допущенных должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу по рассмотрению и подготовке ответов на поступившие в администрацию Шумерлинского района обращения граждан и организаций могут быть переданы по телефонам (883536) 5-13-15 (приемная), (883536) 5-29-59 (факс) или электронной почтой по адресу E-mail: [shumer@cap.ru](mailto:shumer@cap.ru)

Приложение № 1  
к Административному регламенту администрации  
Шумерлинского района по предоставлению  
муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

**Сведения о месте нахождения и графике работы администрации  
Шумерлинского района и структурных подразделений администрации  
Шумерлинского района**

**Администрация Шумерлинского района**

Адрес: 429122, Чувашская Республика, г. Шумерля, улица Октябрьская, 24

Адрес сайта в сети Internet – <http://gov.cap.ru/main.asp?govid=77>

Адрес электронной почты: E-mail: [shumer@cap.ru](mailto:shumer@cap.ru)

Ф.И.О.	Должность	№ каб.	Служебный телефон	График приема по личным вопросам
Мурашкин Владимир Алексеевич	Глава Шумерлинского района	24	(83536) 5-13-15 shumer@cap.ru	Вторник 8.00.- 14.00.
Рафинов Лев Геннадьевич	заместитель главы администрации Шумерлинского района – начальник отдела организационной, кадровой работы и информационно - правового обеспечения	23	83536 5-26-40, shumer@cap.ru	Вторник, среда, четверг, пятница 8.00.-12.00. 13.00.-17.00.
Мостайкин Андрей Александрович	Заместитель главы администрации – начальник отдела сельского хозяйства, строительства и развития общественной инфраструктуры	39	8(83536) 5-14-15 shumer@cap.ru	Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница 8.30.-11.30.
Мозяков Юрий Яковлевич	Заместитель главы администрации – начальник отдела образования, культуры и спорта	17	8(83536) 5-46-44 shumer@cap.ru	Четверг, пятница 8.00.- 12.00. 13.00.- 17.00.
Силаева Ирина Валентиновна	Ведущий специалист – эксперт сектора организационной, кадровой работы	приемная	8(83536) 2-13-15 shumer@cap.ru	Понедельник – пятница 8.00.-13.00. 14.00.-17.00.
Никитина Альбина Ивановна	Начальник отдела ЗАГС	9	8(83536) 2-13-31 zags@chebs.cap.ru	понедельник-пятница 8.00. – 12.00. 13.00.- 17.00.
Соланова Надежда Ивановна	начальник отдела экономики, имущественных и земельных отношений	17	8(83536) 5-16-41 ekonomy1@cap.ru	Вторник, четверг 8.00. - 12.00. 13.00.- 17.00.
Афошина Елена Николаевна	Заведующая сектором бухгалтерского учета – главный бухгалтер	37	8(83536) 5-04-61 shumer@cap.ru	понедельник-пятница 8.00. -12.00. 13.00. - 17.00.
Мурашкина Валентина Яковлевна	Начальник отдела социальной защиты населения Шумерлинского района Министерства здравоохранения и социального развития ЧР	5	8(83536) 5-28-65	понедельник-пятница 8.00. – 12.00. 13.00. - 17.00.
Уфилина	Начальник	30	8(83536) 5-65-87	Четверг, пятница

Людмила Аркадьевна	финансового отдела			8.00. 12.00. 13.00. - 17.00.
Ермолаев Николай Петрович	Заместитель начальника отдела сельского хозяйства, строительства и развития общественной инфраструктуры	33	8(83536) 5-39-05	понедельник- пятница 8.00. – 12.00. 13.00. - 17.00.
Александров Георгий Степанович	Заведующий сектором правового обеспечения	7	8(83536) 5-27-55 <a href="mailto:shumer@cap.ru">shumer@cap.ru</a>	Вторник, среда, четверг, пятница 8.00.- 12.00. 13.00.-17.00.

Выходные дни – суббота, воскресенье.



Приложение № 2  
к Административному регламенту администрации  
Шумерлинского района по предоставлению  
муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

**Блок-схема описания последовательности действий при предоставлении  
муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на  
поступившие в администрацию Шумерлинского района обращения  
граждан и организаций**



Приложение № 3  
к Административному регламенту администрации  
Шумерлинского района по предоставлению  
муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

Образец

**Карточка личного приема граждан**

№ п/п	Дата	Фамилия и инициалы гражданина (уполномоченного представителя организации)	Содержание обращения	Должность, фамилия, инициалы уполномоченного должностного лица	Информация о предоставлении устного ответа на обращение	Информация о предоставлении ответа на обращение на бумажном носителе
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 4  
к Административному регламенту администрации  
Шумерлинского района по предоставлению  
муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

Образец

**Журнал регистрации письменных обращений граждан отдела**

---

**Страница 1**

№ п/п	Дата регистрации	Автор обращения, почтовый адрес	Категория заявителя <sup>1</sup>	Вопрос обращения, в т. ч. раздел, тема, содержание
1	2	3	4	5

**Страница 2**

Вид обращения <sup>2</sup>	Тип исполнения <sup>3</sup>	Результат исполнения	Дата исполнения	Срок исполнения
1	2	3	4	5

- 
- <1> инвалид ВОВ, участники ВОВ, пенсионер, реабилитированные, вынужденный переселенцы и прочие категории граждан;
- <2> заявление, жалоба, предложение;
- <3> рассмотрено на месте, рассмотрено с выездом, направлено в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и др.

Приложение № 5  
к Административному регламенту администрации  
Шумерлинского района по предоставлению  
муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

**Электронная карточка**

Дата полученного документа

Индекс полученного документа

Дата регистрации

Номер регистрации

Индекс регистрации

Наименование организации

Подразделение-исполнитель

ФИО подписавшего

Вид документа<sup>1</sup>

Содержание документа

Тип доставки<sup>2</sup>

Дело (по номенклатуре)

Резолюция

Контроль (при установлении)

Срок исполнения (при установлении)

Исполнено

Дата исполнения

Отметка об исполнении

-----

<1> письмо, поручение, запрос и др.;

<2> курьер, почта, электронная почта и др.

Приложение № 6  
к Административному регламенту администрации  
Шумерлинского района по предоставлению  
муниципальной услуги «Рассмотрение и подготовка  
ответов на поступившие обращения граждан и организаций»

Главе Шумерлинского района

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)  
Заявителя  
\_\_\_\_\_

Жалоба

20 апреля 2010 года мною был получен ответ от \_\_\_\_\_ №\_\_ на мое обращение от \_\_\_\_\_ №\_\_. Данный мне ответ меня не удовлетворяет, прошу повторно ответить на мое первоначальное обращение более подробно со ссылками на законы.

С уважением, \_\_\_\_\_.

Прилагаются документы: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись заявителя  
(его полномочного представителя) \_\_\_\_\_

М.П.                    «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.