

ПРИЛОЖЕНИЕ
к решению главы
Гудермесского
муниципального района
от 17.04.2014г. № 178

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в администрации
Гудермесского муниципального района Чеченской Республики

I. Общие положения

1.1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1.1.1. Административный регламент администрации Гудермесского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по реализации указанной муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации Гудермесского муниципального района, их должностными лицами, взаимодействия администрации Гудермесского муниципального района с заявителями.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями, администрацией Гудермесского муниципального района в связи с предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

1.1.3. Положения настоящего Административного регламента распространяются на устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документооборота, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее-обращения).

1.2. ОПИСАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

1.2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее-граждане).

1.2.2. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Гудермесского муниципального района. Форма обращения выбирается заявителем самостоятельно.

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1.3.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – администрация Гудермесского муниципального района .

Структурное подразделение администрации Гудермесского муниципального района , обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги –общий отдел администрации Гудермесского муниципального района

1.3.2. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:

- непосредственно структурными подразделениями аппарата администрации Гудермесского муниципального района;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.3.3. Сведения о местонахождении администрации Гудермесского муниципального района, его полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение 1 к Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте администрации Гудермесского муниципального района(<http://gudermes1.ru>);

- на информационном стенде на 1 этаже здания администрации Гудермесского муниципального района, в месте осуществления информационно-справочной работы.

1.3.4. Информация о местонахождении общественной приемной администрации Гудермесского муниципального района, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение №1 к Административному регламенту), сообщаются по телефонам для справок и размещаются:

- на Интернет-сайте администрации Гудермесского муниципального района (<http://gudermes1.ru>);

- на информационном стенде на 1 этаже здания администрации;

- на информационном стенде в общественной приемной администрации Гудермесского муниципального района.

-на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики

1.3.5. Заявители, представившие заявление на получение муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются уполномоченными должностными лицами:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте со специалистами.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений граждан».

В рамках действия настоящего административного регламента осуществляется предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – администрация

Гудермесского муниципального района Чеченской Республики
Структурное подразделение администрации Гудермесского муниципального района Чеченской Республики, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги –общий отдел администрации Гудермесского муниципального района Чеченской Республики.

При предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением главы администрации Гудермесского муниципального района №132 от 15.03.2012г. «Об утверждении Перечня типовых муниципальных услуг , предоставляемых администрацией Гудермесского муниципального района на основе межведомственного взаимодействия»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ответ на все поставленные в обращении (в устной , письменной или в форме электронного документа) вопросы;
- уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- возвращение заявителю обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- уведомление заявителя о прекращении с ним переписки в случаях и порядке, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Чеченской Республики от 05. 07.2006г.№12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Чеченской Республики»;
- оставление обращения без ответа в случаях и порядке, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Чеченской Республики от 05. 07.2006г.№12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Чеченской Республики»;
- сообщение заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги в ходе личного приема заявителя является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, получение заявителем необходимых разъяснений, основанных на действующем законодательстве, направление (выдача) письменного ответа, отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2.В случае направления запроса, в том числе в электронной форме, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, иные органы местного самоуправления, иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 15 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.3.Срок исполнения административной процедуры по приему, первичной обработке письменных обращений граждан и регистрации поступивших обращений - в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения в администрацию района .

2.4.4.Срок исполнения административной процедуры по направлению обращений граждан на рассмотрение – 1 календарный день.

2.4.5.Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка , предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

2.4.6.В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, время рассмотрения обращения увеличивается на время необходимое для перевода.

2.4.7.Глава администрации Гудермесского муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.4.8.Срок исполнения административной процедуры по рассмотрению обращений граждан ответственным исполнителем, подготовка и направление (выдача) ответа (уведомления, сообщения) заявителю – не более 24 календарных дня.

2.4.9.Срок направления обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района , в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов- в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.4.9.1.Срок направления заявителю сообщения, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению-ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.4.9.2.Срок направления обращения в соответствующие органы, соответствующим должностным лицам, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции различных органов или должностных лиц,- в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.4.9.3.Срок возвращения заявителю обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение- в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.4.9.4.Срок исполнения административной процедуры по продлению срока рассмотрения обращений граждан – 2 календарных дня.

2.4.9.5.Срок исполнения административной процедуры по личному приему граждан – не более 15 минут.

2.4.9.6.Срок исправления технических ошибок, допущенных при оформлении документов, не должен превышать 3 календарных дня с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Гудермесского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Конституцией Чеченской Республики;
- Законом Чеченской Республики 05.07.2006г. №12-рз «О рассмотрении обращений граждан»

2.5.2. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой администрации Гудермесского муниципального района, первым заместителем и заместителями главы администрации, помощником главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации Гудермесского муниципального района.

2.5.3. В администрации Гудермесского муниципального района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Гудермесского муниципального района.

2.5.4. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании обращения, поступившего в администрацию района (структурное подразделение администрации района или соответствующему должностному лицу):

- в письменном виде (по почте, факсу, в ходе личного приема, через должностное лицо администрации муниципального района, получившего обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан)
- в устной форме либо в письменном виде в ходе личного приема граждан.
- в форме электронного документа на официальный сайт администрации района

2.6.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа власти, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.6.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным и региональным законом и настоящим административным регламентом.

2.6.4. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа власти или должностного лица, которым оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), электронный адрес (gudermes.95 @ mail. ru), контактный телефон, дату. Заявитель вправе прикрепить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Форма обращения приведена в приложении №1 к настоящему административному регламенту

2.7. 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 органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Документы, которые необходимы для предоставления муниципальной услуги и находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя :

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающими в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов или информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Обращение, поступившее в администрацию муниципального района, подлежит обязательному приему.

2.9.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1.Оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.9.4. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.9.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.9.6. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.10.Размер платы, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги-15 минут

2.12.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 3 (трех) дней с момента поступления в администрацию обращения в письменном виде , в форме электронного документа , в устной форме в ходе личного приема.

2.13.Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.13.1. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную функцию по рассмотрению обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение муниципальной функции, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.13.2. На входе в здание, где располагается администрация Гудермесского муниципального района, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

2.13.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

2.13.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.13.5. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» , зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003, регистрационный номер 4673. Российская газета, 21.06.2003, № 120.

2.14.Показатели доступности и качества муниципальных услуг

Показателями доступности и качества рассмотрения обращений в администрации муниципального района являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской республики;
- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.Иные требования, в том числе учитывающие особенности представления муниципальной услуги в электронной форме

- 2.15.1.Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Гудермесского муниципального района в сети Интернет , Портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики и иных информационных системах
- 2.15.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов , необходимых для получения муниципальной услуги .
- 2.15.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов , необходимых для получения муниципальной услуги в электронной форме, с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет..
- 2.15.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги
- 2.15.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием специального сервиса в сети Интернет, Портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики и иных государственных муниципальных информационных систем результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме , если иное не установлено федеральным законом.
- 2.15.6. Должностные лица администрации муниципального района ,участвующие в рассмотрении обращений , обеспечивают обработку и хранение персональных данных , обратившихся в администрацию граждан , в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики о персональных данных.

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

3.1.Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №6 к настоящему административному регламенту.

3.2. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Гудермесского муниципального района;
- рассмотрение обращений, поступивших на интернет-сайт в адрес главы администрации Гудермесского муниципального района;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Гудермесского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, передаваться по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по интернету.

3.3.3. Обращение, присланное по почте (в том числе телеграммы), по факсу, по электронной почте, по интернету и непосредственно доставленное гражданином и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел. Специалисты общего отдела, ответственные за прием документов:

- проверяют правильность необходимых реквизитов корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывают конверт;
- подкалывают впереди текста письма, поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);
- в случае отсутствия самого текста письма составляют справку с текстом: "Письма в адрес администрации Гудермесского муниципального района нет", датой и личной подписью, которую прилагают к поступившим документам;
- возвращают на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляют акт в двух экземплярах по форме, на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. (Приложение № 8).

3.3.4. Специалисты общего отдела, ответственные за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, обязаны сообщить об этом руководителю и действуют в соответствии с мерами безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступившей в администрацию Гудермесского муниципального района.

3.3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами общего отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение 2) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.3.6. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в общем отделе администрации Гудермесского муниципального района.

3.3.7. Обращения, поступившие по форме электронного обращения на официальный сайт администрации Гудермесского муниципального района по сети Интернет, принимаются специалистами отдела.

3.3.8. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы администрации Гудермесского муниципального района и его заместителей, вскрываются начальником общего отдела.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел.

3.3.9. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Парламента Чеченской Республики, адресованные главе администрации Гудермесского муниципального района или заместителям главы администрации, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в общем отделе и в тот же день передаются на рассмотрение адресатам.

3.4.Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.4.1. Поступившие в общий отдел обращения регистрируются на бумажных и электронных носителях в течение 3-х дней с момента поступления.

3.4.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Гудермесского муниципального района» с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- на электронных носителях указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, Парламента Чеченской Республики и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости поднимают из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят исполнителя рассмотрения обращения;

3.4.3. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения на электронных носителях и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.5. Направление обращения на рассмотрение

3.5.1. После регистрации из общего отдела администрации направляется по назначению:

- корреспонденция на имя заместителя главы администрации направляется заместителю главы администрации района, на имя которого она поступила;
- корреспонденция в адрес администрации Гудермесского муниципального района или на имя главы администрации муниципального района передается помощнику главы администрации муниципального района, который распределяет корреспонденцию для рассмотрения, исходя из ее содержания и в соответствии с распределенными обязанностями, и направляет ее в общий отдел;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностного лица, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию;

3.5.2. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные и другие организации с контролем, подписываются заместителями главы на специальных бланках (приложение 3).

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в федеральные органы подписываются управделами администрации.

3.5.3. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.

3.6. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Гудермесского муниципального района

3.6.1. Поступившие в структурные подразделения администрации муниципального района (далее - подразделения) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе администрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.6.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или конкретному должностному лицу.

3.6.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.4. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание при главе администрации Гудермесского муниципального района.

3.6.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

3.6.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в общий отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.6.6. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.6.7. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц не рассматриваются. В необходимых случаях по согласованию с главой администрации общий отдел направляет такие письма в правоохранительные органы.

3.6.8. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело работниками общего отдела. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

3.6.9. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, начальником общего отдела по согласованию с управделами может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

3.6.9.1. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.6.9.2. В случае если по вопросу, содержащему в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6.9.3. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Гудермесского района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

3.7. Личный прием граждан

3.7.1. Организацию личного приема граждан в администрации Гудермесского района осуществляет общий отдел.

3.7.2. Специалисты общего отдела помимо организации приема руководителями оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

3.7.3. Специалисты общего отдела, осуществляющие исполнение функций, обеспечиваются нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

3.7.4. Прием граждан ведут глава администрации Гудермесского района и заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района и работники общего отдела.

Глава администрации района и заместители главы администрации ведут прием в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным распоряжением главы администрации Гудермесского района, а специалисты общего отдела – понедельник, вторник, среду.

3.7.5. График приема граждан главой администрации и заместителями главы администрации района (далее - график) составляется начальником общего отдела, подписывается управделами и утверждается главой администрации района. Замены заместителей, заявленных в графике, проводятся по согласованию с главой администрации Гудермесского района.

График вывешивается на информационном стенде в здании администрации.

3.7.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.7.7. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 15 минут.

3.7.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.9. Специалист общего отдела консультирует прибывшего на беседу в общий отдел заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

3.7.9.1. Во время приема работник вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующие подразделения администрации Гудермесского района.

3.7.9.2. По просьбе заявителя он может быть записан к главе или заместителям главы администрации района в дни, установленные для них графиком приема граждан. С графиком приема граждане могут ознакомиться на информационном стенде или по телефону общего отдела.

3.7.9.3. Предварительную запись на личный прием к руководителям осуществляют в работники общего отдела администрации. Запись на прием проводится в первую среду каждого месяца с 10.00 ч. Начальник общего отдела по согласованию с управделами и руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

3.7.9.4. В случае повторного обращения, осуществляется подборка всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются главе или заместителям главы администрации района, ведущим личный прием.

3.7.9.5. Запись на повторный прием к главе администрации и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом общего отдела, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

3.7.9.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.7.9.7. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.7.9.8. В общем отделе администрации Гудермесского района могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.7.9.9. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.7.9.9.1. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, общий отдел оформляет рассылку документов. Сопроводительные письма к поручениям оформляются на специальных бланках.

3.7.9.9.2. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются специалистами общего отдела.

3.7.9.9.3. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется общим отделом руководителю, осуществлявшему прием.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

3.7.9.9.4. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.7.9.9.5. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.8.Постановка обращений граждан на контроль

3.8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных обращений заявителей.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителей Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Главы Чеченской Республики, Председателя Правительства Чеченской Республики и Председателя Народного Собрания Парламента Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой администрации Гудермесского муниципального района.

3.8.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации Гудермесского муниципального района. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "КОНТРОЛЬ".

3.8.3. В случае, если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.8.4. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

3.8.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел администрации.

3.8.6. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.9. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.9.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.9.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя руководителями структурных подразделений. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен республиканским органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется начальниками структурных подразделений.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается управделами администрации района.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) органа и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции, в досудебном (внесудебном) порядке путём обращения в администрацию района или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- первого заместителя главы администрации района, заместителей главы администрации района – главе района;

- руководителей администрации района, а также муниципальных служащих структурных подразделений администрации района – первому заместителю главы администрации района, заместителям главы администрации района в соответствии с их компетенцией.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего административного регламента.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение граждан с жалобой.

5.6. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

5.7. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления, должностного лица управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы лицо, уполномоченное на её рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Гудермесского муниципального района, а также в иных формах;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района
Чеченской Республики

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе
администрации Гудермесского муниципального района
Чеченской Республики, местонахождении общественной
приемной администрации Гудермесского района Чеченской
Республики, времени приема граждан и справочных
телефонах**

Администрация Гудермесского муниципального района Чеченской Республики располагается по адресу: г.Гудермес, проспект А.Кадырова, дом 17.

Почтовый адрес администрации Гудермесского муниципального района Чеченской Республики: 366208, г.Гудермес, проспект А.Кадырова, дом 17

Общественная приемная администрации Гудермесского муниципального района располагается по адресу: г.Гудермес, проспект А.Кадырова, дом 17

Приемные дни граждан в общественной приемной администрации Гудермесского муниципального района:

понедельник - с 11.00 до 16.00;

вторник, среда - с 10.00 до 16.00.

Прием граждан главой администрации района проводится по графику, в последний понедельник каждого месяца.

Телефон для справок по письмам граждан: 2-32-47;

Факсимильная связь: 8-87152-3-32-49

Телефон общественной приемной (телефон доверия): 2-32-35

Интернет-сайт администрации Гудермесского муниципального района-
<http://gudermes1.ru>;

Приложение 2
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района
Чеченской Республики

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

№№	Наименование отдела	Дни	Время
1.	Глава администрации Х.Ш.Ахмадов	последний понедельник месяца	с 14-00 до 16-00
2.	Первый заместитель главы администрации	среда	с 14-00 до 16-00
3.	Заместитель главы администрации по сельскому хозяйству	понедельник	с 14-00 до 16-00
4.	Заместитель главы администрации по строительству	вторник	с 14-00 до 16-00
5.	Заместитель главы администрации по экономическим вопросам	вторник	с 14-00 до 16-00
6.	Заместитель главы администрации по силовым структурам	среда вторник	с 14-00 до 16-00 с 14-00 до 16-00
7.	Управделами администрации - заместитель главы	понедельник среда	с 11.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
8.	Помощник главы администрации	понедельник вторник среда	с 11.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
9.	Общий отдел	понедельник вторник среда	с 11.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
10.	Организационный отдел	вторник	с 10.00 до 16.00

11.	Отдел экономического развития и предпринимательства	понедельник вторник среда	с 11.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
12.	Отдел имущественных, земельных отношений и муниципального заказа	понедельник вторник среда	с 11.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
13.	Архивный отдел	вторник среда	с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
14.	Отдел розыска и взаимодействия с силовыми и духовными структурами	вторник среда	с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
15.	Отдел строительства, промышленности, транспорта и связи	вторник	с 10.00 до 16.00
16.	Отдел архитектуры и градостроительства	понедельник вторник среда	с 11.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
17.	Отдел по социальным вопросам	вторник среда	с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
18.	Отдел ЖКХ	понедельник вторник	с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00
19.	Отдел ГО ЧС	вторник среда	с 10.00 до 16.00 с 10.00 до 16.00

Приложение 3
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района

Главе администрации
Гудермесского
муниципального района

В.С.НАСУХАНОВУ

Ахмадовой Аминат
Вахидовны, прож.
по адресу г.Гудермес.
ул.Исаева,3, кв.56

ЗАЯВЛЕНИЕ

(текст)

(число, месяц, год)

(подпись)

Приложение 4
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района
Чеченской Республики

РАСПИСКА

Выдана гр. _____

В том, что принято заявление в количестве _____ **листов**

Вход.№ _____ **«** _____ **»** _____ **200** _____
года

**в общий отдел администрации Гудермесского муниципального
района**

Телефон для справок 2-32-47

М.П.

Приложение 5
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района
Чеченской Республики

**Руководителю предприятия
(ОРГАНИЗАЦИИ)**

Ставим Вас в известность, что заявление (карточка с личного приема)

№ _____ от _____ поставлено в
администрации

Гудермесского муниципального района **на дополнительный контроль**

Просим Вас в срок до _____

дать окончательный ответ о принятых мерах

Общий отдел администрации Гудермесского муниципального района
т. 2-32-47

Приложение 6
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района

**Блок-схема
рассмотрения обращения гражданина**





Приложение 7
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района
Чеченской Республики

Образец предварительного напоминания

№ п/п	Рег. номер/ дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения Исполнитель

исп.

Приложение 8
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гудермесского
муниципального района
Чеченской Республики

А К Т № _____

**о недостатке документов по описи
корреспондента в заказных письмах
с уведомлением, и в письмах с объявленной ценностью**

Комиссия в составе: _____
(Ф.И.О., должность)

составила настоящий акт в том, что в администрацию Гудермесского муниципального района поступила корреспонденция, где обнаружена недостача документов, перечисленная автором письма в описи на ценные письма.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии:

(подписи лиц,
составляющих
акт)