ПРОЕКТ

АДМИНИСТРАЦИЯ

ВЕРХНЕМАМОНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВЕРХНЕМАМОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 г. № \_\_\_

с. Верхний Мамон

**Об утверждении административного регламента администрации Верхнемамонского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрация Верхнемамонского сельского поселения от 15.05.2012 г. № 90 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», администрация Верхнемамонского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Верхнемамонского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

2. Опубликовать настоящее постановление в официальном периодическом печатном издании «Информационный бюллетень Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района Воронежской области».

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Верхнемамонского

сельского поселения А.В.Кордюков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_ 2012 г. № \_\_\_

**Административный регламент**

**администрации Верхнемамонского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

1. **Общие положения**
	1. **Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются возникающие между заявителями и администрацией Верхнемамонского сельского поселения отношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

Положения настоящего Регламента распространяются на устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - граждане).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района Воронежской области (далее - Администрация).

Местонахождение Администрации: 396460, Воронежская область, Верхнемамонский район, с. Верхний Мамон, ул. 22 Партсъезда, д. 81.

Администрация Верхнемамонского сельского поселения осуществляет прием заявителей в соответствии с следующим графиком:

Понедельник - Пятница с 8.00 до 17.00;

Перерыв с 12.00 до 13.00;

Выходной: суббота, воскресенье.

Справочные телефоны: 8(47355) 5-81-70, 5-82-70, телефон(факс): 5-83-70

Адрес официального сайта администрации Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети Интернет: http://vmamoncity.ru.

Адрес электронной почты: verhmamon.vmamon@govvrn.ru

 1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, сведениях о ходе предоставления указанных услуг осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;

- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверению документов и сведений;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в администрацию Верхнемамонского сельского поселения, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте администрации Верхнемамонского сельского поселения,в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационной системе Воронежской области «Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района Воронежской области (далее - орган местного самоуправления).

При предоставлении муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан» запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных собращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

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 гражданина о переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- оставление обращения без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 2.8.3. настоящего административного регламента.

2.3.2. Предоставление муниципальной услуги завершается путем:

- ответа в устной форме, направления ответа в письменной форме либо в форме электронного документа по существу обращения;

- направления уведомления: о переадресации обращения, о прекращении переписки с гражданином, о невозможности прочтения текста обращения;

- списания «в дело» при оставлении обращения без ответа, в случаях предусмотренных пунктом 2.8.3. настоящего административного регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. Срок регистрации письменных обращений граждан в администрации Верхнемамонского сельского поселения - 3 дня с момента поступления обращения. В срок до 7 дней со дня регистрации письменное обращение подлежит переадресации по компетенции.

2.4.3. В исключительных случаях срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен главой администрации Верхнемамонского сельского поселения, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

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

2.4.6. Глава Верхнемамонского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

 Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (ч. 1), ст. 1);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращения в органы государственной власти Воронежской области» («Молодой коммунар», № 116, 22.10.2009);

- Уставом Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района Воронежской области (утверждён постановлением Совета народных депутатов Верхнемамонского сельского поселения от 15.11.2004 N 30) и другими правовыми актами.

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

 2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

 Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в администрацию сельского поселения обращение гражданина:

 - в письменной форме (по почте, факсу, в ходе личного приема, через должностное лицо администрации сельского поселения, получившего обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан);

 - в форме электронного документа (по электронной почте);

 - в устной форме в ходе личного приема.

 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом и настоящим административным регламентом. В письменном обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Форма обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

**2.6.2**. 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 распоряжениигосударственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации 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 или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;**

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения, подлежит обязательному приему.

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

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

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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 течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельского поселения, глава сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию сельского поселения.

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

**2.9.** **Размер платы, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 30 минут.

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

**2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**:

2.12.1. Прием граждан осуществляется в помещениях администрации сельского поселения.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается администрация Верхнемамонского сельского поселения, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

настоящий Административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей оборудовано стулом, имеет место для написания и размещения документов, заявлений.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.**

Показателями доступности и качества рассмотрения обращений в администрации сельского поселения являются:

 - полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации и Воронежской области;

 - 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.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

2.14.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Верхнемамонского сельского поселения в сети Интернет, Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области и иных информационных системах.

2.14.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.14.3. 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

2.14.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.14.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием специального сервиса в сети Интернет, Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области, иных государственных и муниципальных информационных систем результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, если иное не установлено федеральным законом.

2.14.6. Должностные лица администрации сельского поселения, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации 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 №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги 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 администрации Верхнемамонского сельского поселения;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан.

**3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина в администрацию Верхнемамонского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может поступить по почте, передаваться по факсу, Интернету, доставлено непосредственно гражданином или его представителем.

3.3.3. Специалист Администрации, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;

- подкрепляет 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 составляет справку с текстом: "Письма в адрес администрации Верхнемамонского сельского поселения нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет в двух экземплярах акт по форме о поступлении корреспонденции с вложенными в нее 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. Один экземпляр акта хранится в администрации Верхнемамонского сельского поселения, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

3.3.4. Специалист, ответственный за прием документов, получив конверт, нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая сообщает об этом главе сельского поселения и действуют в соответствии с мерами безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию Верхнемамонского сельского поселения.

3.3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием документов. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.

3.3.6. Обращения, поступившие:

*-* по факсу, регистрируются специалистом и передаются главе сельского поселения;

- на официальный сайт администрации Верхнемамонского сельского поселения по сети Интернет, принимаются инженером - программистом, распечатываются и передаются главе сельского поселения.

**3.4. Регистрация поступивших обращений**

3.4.1. Поступившие обращения граждан в письменной форме регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

3.4.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- указывает социальное и льготное положение автора обращения;

- отмечает тип корреспондента, проставляет исходящий номер и дату сопроводительного письма;

- указывает дату исполнения 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 переводы относятся за счет заявителя;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает 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 и заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Верхнемамонского сельского поселения» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

**3.5. Направление обращения на рассмотрение**.

3.5.1. После регистрации корреспонденция направляется главе сельского поселения лично.

3.5.2. На обращении гражданина глава сельского поселения накладывает визу, которая содержит фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник администрации сельского поселения организует изготовление копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.

3.5.3. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- письма с просьбами оличном приеме должностными лицами рассматриваются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации сельского поселения*.* При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема должностными лицами;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации сельского поселения или должностного лица администрации сельского поселения, 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. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются главой сельского поселения.

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

**3.6. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения**

3.6.1. Поступившие в администрацию сельского поселения обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

3.6.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно с выездом на место или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

3.6.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, 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. 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.

3.6.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом орган, в который, по его мнению, следует направить обращение;

* на обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются;
* обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях такие письма отправляются в правоохранительные органы;
* обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по принадлежности и списываются в дело;
* обращения, бессмысленные по содержанию, списываются;
* обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

3.6.6. В случае если обращение одного того же лица (группы лиц), 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 сельского поселения с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, может быть принято решение главы администрации о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу;

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

Результатом рассмотрения в администрации сельского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**3.7. Личный прием граждан.**

3.7.1. Организацию личного приема граждан в администрации сельского поселения осуществляет ответственный за это работник.

3.7.2. Прием граждан в администрации сельского поселения ведут глава сельского поселения, его заместители и другие должностные лица.

Заместители главы сельского поселения ведут личный прием в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой сельского поселения.

3.7.3. График приема граждан заместителями главы сельского поселения (далее - график) составляется на текущий год, подписывается главой сельского поселения. График личного приема помещается на информационный стенд в приемной граждан и публикуется на Интернет-сайте администрации сельского поселения.

Прием граждан главой сельского поселения осуществляется по согласованию с ним.

3.7.4. Предварительную запись на личный прием к должностным лицам и организацию приема в администрации сельского поселения осуществляют ответственные за это работники. Запись на личный прием проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 ч. (кроме выходных и праздничных дней).

3.7.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной Войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди

В случае если непосредственно во время личного приема решение поставленных гражданином вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение. После регистрации оно направляется на рассмотрение по компетенции в соответствующие органы власти, структурные подразделения.

3.7.6. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации сельского поселения, ему разъясняется порядок обращения в иные органы власти.

Ответ на устное обращение гражданина может быть дан устно с его согласия, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.7.7. В случае повторного обращения специалист осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются должностному лицу, ведущему личный прием.

После завершения личного приема, подготовленные поручения главы сельского поселения, его заместителей и карточки личного приема посетителей подписываются принимавшими должностными лицами.

В пятидневный срок первые экземпляры поручений с материалами заявителей, другими справочными материалами ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают должностному лицу, давшему поручение, и направляют ответ заявителю.

Ответы на обращение граждан подписывает глава сельского поселения.

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

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, 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 администрации сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

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, руководителя администрации Президента Российской Федерации, губернатора Воронежской области, председателя областной Думы и их заместителей о рассмотрении обращений граждан.

3.8.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава сельского поселения.

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 автору обращения с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.8.3. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностных лиц, обеспечивающих решение вопросов, затронутых в обращении.

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.**

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 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Уведомление о продления срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

**3.10. Подготовка ответов на письменные обращения граждан**.

3.10.1. Должностное лицо - ответственный исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией главы сельского поселения, заместителя главы сельского поселения или уполномоченного им должностного лица.

Должностное лицо - исполнитель поручения изучает материалы обращения, при необходимости:

- подготавливает запрос в целях получения информации по существу вопросов, изложенных в обращении, в других органах власти;

- подготавливает предложения о выездной проверке в связи с обращением гражданина.

3.10.2. Ответы на обращения граждан в адрес администрации сельского поселения или на имя главы сельского поселения подписываются главой сельского поселения.

 3.10.3. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит текст ответа, визирует его и передает главе сельского поселения на подпись.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

**3.11. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

3.11.1. Заявление и прилагаемые к нему документы заявитель вправе представить в электронной форме с соблюдением требований, предъявляемых Административным регламентом, и действующим законодательством.

3.11.2. В случае представления документов в электронной форме заявление и прилагаемые к нему документы должны быть надлежаще заверены электронной цифровой подписью лица, подписавшего заявление.

3.11.3. К заявлению должна быть приложена опись документов, которые представляются заявителем, а также опись документов, которые не представляются с указанием юридических оснований, допускающих такую возможность. В описи документов, которые не представляются, должны быть указаны их точные наименования, органы, выдавшие их, регистрационные номера, даты регистрации, в отдельных случаях - сведения, содержащиеся в них, которые нужны для осуществления соответствующих запросов.

3.11.4. С целью уточнения представляемых сведений, необходимых для осуществления запроса, уполномоченный специалист имеет право любым из возможных способов (по телефону, электронной почте) потребовать от заявителя предоставления недостающих сведений. Указанные сведения заявителем должны быть представлены незамедлительно.

3.11.5. При введении в действие соответствующих информационных систем обеспечивается возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения муниципальной услуги в электронной форме, а также обеспечивается соответствующее информационное взаимодействие между поставщиками и потребителями информации при предоставлении муниципальной услуги, в том числе и при осуществлении соответствующих запросов.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами органа местного самоуправления, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается распоряжением администрации Верхнемамонского сельского поселения.

4.3. Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей.

 Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

 4.4. Глава Верхнемамонского сельского поселения осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствие с законодательством Российской Федерации.

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

5.1.Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы главе Верхнемамонского сельского поселения Верхнемамонского муниципального района Воронежской области по адресу: 396460, Воронежская область, Верхнемамонский район, с. Верхний Мамон, ул. 22 Партсъезда, 81, телефон (47355) 5-81-70, факс (47355) 5-83-70.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию Верхнемамонского сельского поселения.

5.3.Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

 - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Верхнемамонского сельского поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

 5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

 5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного п. 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

Главе Верхнемамонского сельского поселения

Верхнемамонского муниципального района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя полностью )

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес полностью: индекс, область,

 район, село, улица, дом)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Контактный телефон)

**Заявление**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, подпись

Приложение №2

к Административному регламенту

**БЛОК – СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

|  |
| --- |
| Прием и регистрация обращения |

|  |
| --- |
| Направление обращения по подведомственности |

|  |
| --- |
| Рассмотрение ответственным исполнителем обращения, принятие по нему решения |

|  |
| --- |
| Направление ответа заявителю |

|  |
| --- |
| Обращение списывается в дело. Информация о списании обращения в дело отражается в журнале регистрации обращений граждан |