ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ ЮТАЗИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

**ИСКЕ КАРАЗИРЕК СТАРОКАРАЗЕРИКСКОЕ**

**АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

423965 Иске Каразирек авылы, 423965 с.Старый Каразерик,

Совет ур, 12 ул. Советская, 12

Тел/факс 4-12-27 Тел/факс 4-12- 27 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ                                                               КАРАР**

**№  21 /1                                                                              «26» июня 2012г.**

*Об утверждении Административного* [*регламент*](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx)*а*

*предоставления муниципальной услуги*

*по рассмотрению обращений граждан*

*и юридических лиц в Исполнительном комитете*

*Старокаразерикского сельского поселения*

*Ютазинского муниципального района*

*Республики Татарстан*

В целях обеспечения реализации прав и законных интересов граждан и юридических лиц, совершенствования регламентации и стандартизации деятельности структурных подразделений по предоставлению муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным [законом](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным [законом](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx) Республики Татарстан от 12.05.2003 N 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан" Исполнительный комитет Старокаразерикского сельского поселения Ютазинского муниципального района **постановляет:**

Утвердить Административный [регламент](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx) предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете Старокаразерикского сельского поселения Ютазинского муниципального района Республики Татарстан (Приложение).

2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде и на официальном сайте Ютазинского муниципального района в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения:   Г.Р.Котдусова

Котловская Г.С. 4-12-27

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете Старокаразерикского сельского поселения Ютазинского муниципального района Республики Татарстан**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящий регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц (далее – муниципальная услуга или услуга).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с :

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (далее – Конституция РФ);

Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ);

Конституцией Республики Татарстан 1992 года (далее – Конституция РТ);

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

Положением Исполнительного комитета Старокаразерикского сельского поселения Ютазинского муниципального района Республики Татарстан.

1.3. Исполнитель муниципальной услуги: Исполнительный комитет Старокаразерикского сельского поселения.

1.4. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

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

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

Настоящий административный регламент рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**2. Стандарт государственной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования стандарта | Содержание требования стандарта | Нормативный акт, устанавливающий  требование |
| 2.1. Наименование муниципальной услуги | Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц | ст.33 Конституции РФ; Федеральный закон № 59-ФЗ; Закон РТ № 16-ЗРТ |
| Наименование органа, предоставляющая муниципальную у слугу | Исполнительный комитет Старокаразерикского сельского поселения |  |
| 2.2. Описание результата муниципальной услуги | Письменный ответ на обращение по существу затрагиваемых вопросов.  Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. | ст.33 Конституции РФ;ст.ст. 5,10 Федерального закона № 59-ФЗ; ст.ст.1, 8 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.3. Получатели муниципальной  услуги | Физические лица и юридические лица | ст.33 Конституции РФ  ст.1 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.4.Входящие документы, предоставляемые получателем муниципальной услуги для получения муниципальной услуги, бланки этих документов (если имеются) с указанием количества экземпляров каждого входящего документа | Обращение (предложение, документы, заявление, жалоба) и при необходимости, в подтверждение своих доводов, приложенные к письменному обращению документы и материалы либо их копии (в одном экземпляре).  Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование муниципального органа, 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. | ст.ст. 4, 7 Федерального закона №59-ФЗ  ст.ст. 2, 5 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.5.Согласование | Согласование не требуется |  |
| 2.6. Стоимость предоставления муниципальной услуги (подготовки и выдачи документа), если документ выдаётся на возмездной основе | Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе | п.3 ст.2 Федерального закона № 59-ФЗ |
| 2.7. Срок предоставления муниципальной услуги, включая сроки отдельных этапов предоставления информации, требующих участия получателя государственной услуги | Заявления и жалобы граждан и юридических лиц рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления их в Исполнительный комитет Старокаразерикского сельского поселения. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены Главой Старокаразерикского сельского поселения, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. При этом общий срок рассмотрения заявления или жалобы не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения заявления или жалобы продлевается на весь период судебного разбирательства | ст.12 Федерального закона № 59-ФЗ  ст.8 Закона РТ № 16-ЗРТ |
| 2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, со ссылкой на действующее законодательство (исчерпывающий перечень). | 1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.  Если в указанном 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.  2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением установленного порядка обжалования данного судебного решения.  3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Исполнительный комитет Старокаразерикского сельского поселения вправе оставить обращение без ответа по существу постановленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.  4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.  5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Исполнительный комите Старокаразерикского сельского поселения обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.  6. В случае если ответ по существу постановленного 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 | ст.11 Федерального закона №59-ФЗ  ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.9.Место расположения органа, оказывающего муниципальную услугу | Обращение подается в Исполнительный комитете Старокаразерикского сельского поселения по адресу: 423958, Республика Татарстан, Ютазинский муниципальный район, с. Старый Каразерик, ул. Советская, д. 12.  В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного  самоуправления или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. | Служебный распорядок |
| 2.10.Режим работы органа, оказывающего муниципальную услугу, порядок доступа и обращений в орган, оказывающий муниципальную услугу | Понедельник – пятница с 7.48 до 16.00.  Суббота с 7.00 до 12.00  Воскресенье - выходной  Перерыв на обед с 11.00 до 13.00. |  |
| 2.11.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | Максимальный срок ожидания приема (обслуживания) получателя муниципальной услуги (заявителя) не должен превышать 20 минут.  Очередность для отдельных категорий получателей государственной услуги не установлена. |  |
| 2.12. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги при обращении за её получением и в ходе предоставления муниципальной услуги | 1. Справочно-правовые системы  2. Информационные стенды |  |
| 2.13. Должностные лица, непосредственно обеспечивающие  предоставление муниципальной услуги | Глава Старокаразерикского сельского поселения | Должностные регламенты |
| 2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги лицам,  являющимся престарелыми и  инвалидами | Особый порядок для отдельных категорий получателей муниципальной услуги не установлен |  |
| 2.16.Порядок исправления возможных недостатков предоставленной муниципальной услуги | Порядок (включая сроки) исправления недостатков предоставленной муниципальной услуги не отличается от порядка первичного предоставления муниципальной услуги |  |

**3.Административные процедуры**

3.1. Заявитель обращается в Исполнительный комитет Старокаразерикского сельского поселения в письменной форме, форме электронных сообщений или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

3.2. Секретарем Исполнительного комитета Старокаразерикского сельского поселения, регистрирующего входящую корреспонденцию, осуществляется:

регистрация обращения заявителя;

делается отметка о приеме заявления на втором экземпляре письменного обращения заявителя.

Результат: прием письменного обращения.

3.3. Поступившее письменное обращение регистрируется в системе Электронного Правительства Республики Татарстан. После регистрации обращение направляется Главе Старокаразерикского сельского поселения.

Результат: зарегистрированное обращение заявителя.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения заявителя.

3.4. Главой Старокаразерикского сельского поселения рассматривается обращение и направляется специалисту (далее - исполнитель), в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения для рассмотрения обращения по существу.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае перенаправления обращения по подведомственности заявитель уведомляется письмом с указанием адресата перенаправленного обращения, а также по телефону и/или электронной почте.

Результат процедуры: обращение, направленное исполнителю.

Процедуры, устанавливаемые [пунктами 3.2-3.4](https://mail.tatar.ru/owa/WebReadyViewBody.aspx?t=att&id=RgAAAADUPB6kVepORbEPWUNKOW7CBwDPF2o4GXOpTpu2JdjfNEI9AAACd0P%2fAAAwJ%2fUDxueST5REQgPCeQE6AIYW%2b5sfAAAJ&attid0=EAB6hFhp%2bpgGTajbczxhYDj5&attcnt=1&pn=1#sub_132)настоящего Регламента, осуществляются в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения заявителя.

3.5. Исполнителем:

изучается существо обращения, нормативно-правовая база и сложившаяся правоприменительная практика по проблеме, обозначенной в обращении;

готовится проект ответа заявителю;

проект ответа направляется на согласование Главе Старокаразерикского сельского поселения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются в течение двадцати дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: проект ответа на обращение.

3.6. Исполнителем проект ответа направляется на подпись Главе Старокаразерикского сельского поселения.

Данная процедура осуществляются в течение трех дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: проект ответа на обращение, направленный на подпись.

3.7. Главой Старокаразерикского сельского поселения подписывается письмо-ответ на обращение гражданина.

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

Результат процедуры: письмо-ответ на обращение.

3.8. Подписанное Главой Старокаразерикского сельского поселения письмо-ответ на обращение через секретаря, который регистрирует входящую корреспонденцию, направляется заявителю. Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через интернет-сайт в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день подписания ответа на обращение заявителя.

Результат процедуры: направление ответа на обращение.

3.9. Личный прием заявителя проводится Главой Старокаразерикского сельского поселения. Личный прием заявителя Главой Старокаразерикского сельского поселения проводится каждый вторник с 8.00 до 17.00 (перерыв на обед с 11.00 до 13.00). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды.

На личном приеме граждан ведется  журнал учета личного приема граждан. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.10. В случае если во время приема заявителя немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации секретарем Исполнительного комитета Старокаразерикского сельского направляется исполнителю.

3.11. После отправки письменных ответов на обращения граждан копии ответов вместе с обращениями направляются Главе Старокаразерикского сельского поселения.

# 4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц 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) организаций и должностных лиц.

4.2. Глава Старокаразерикского сельского поселения несет персональную ответственность за своевременное предоставление муниципальной услуги.

Глава Старокаразерикского сельского поселения несет персональную ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение административных процедур, указанных в [разделе 3](https://mail.tatar.ru/owa/WebReadyViewBody.aspx?t=att&id=RgAAAADUPB6kVepORbEPWUNKOW7CBwDPF2o4GXOpTpu2JdjfNEI9AAACd0P%2fAAAwJ%2fUDxueST5REQgPCeQE6AIYW%2b5sfAAAJ&attid0=EAB6hFhp%2bpgGTajbczxhYDj5&attcnt=1&pn=1#sub_103) настоящего Регламента.

Результат процедуры: своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан и юридических лиц.

# 5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной услуги

5.1. Несоблюдение настоящего стандарта муниципальной услуги обжалуется в соответствии с действующим порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации и настоящим Административным регламентом.

Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством.

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование

5.2.1. Граждане и юридические лица вправе обратиться с жалобами (претензиями) на принятое должностным лицом решение, действие (бездействие) должностного лица в ходе предоставления услуги.

5.2.2. Жалоба (претензия) может быть подана в письменном виде, на бумажном носителе или в форме электронного документа и адресована в Аппарат Президента Республики Татарстан, Аппарат Кабинета Министров Республики Татарстан, Государственный Совет Республики Татарстан, непосредственно Главе Старокаразерикского сельского поселения.

5.2.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы (претензии) не должен превышать 30 календарных дней с момента получения обращения.

В случае если по жалобе (претензии) требуется провести экспертизу, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы (претензии) может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней по решению начальника, в чей адрес направлена жалоба (претензия). О продлении срока рассмотрения жалобы (претензии) заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления срока.

5.2.4. Жалоба (претензия) в письменной форме либо в форме электронного документа должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства (прописки);

- фамилия, имя, отчество, наименование должности, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия) и причины несогласия с принятым решением, действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- требования о признании незаконным решения, действия (бездействия);

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе (претензии) могут быть приложены дополнительные копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе (претензии) обстоятельства. В данном случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

5.2.5. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, решение принимается без учета доводов заявителя, в подтверждение которых документы не представлены.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) Глава Старокаразерикского сельского поселения, в чей адрес направлена жалоба (претензия) принимает одно из решений:

- признает решение, действие (бездействие) должностного лица Исполнительного комитета Старокаразерикского сельского поселения соответствующим законодательству и настоящему Регламенту и отказывает в удовлетворении жалобы (претензии);

- признает решение, действие (бездействие) должностного лица Исполнительного комитета Старокаразерикского сельского поселения не соответствующим действующему законодательству и настоящему Регламенту полностью или частично и принимает решение об удовлетворении жалобы (претензии) полностью или частично.

Копия решения направляется заявителю в течение трех дней по указанному адресу, а в случае, когда жалоба (претензия) направлена в виде электронного документа, по адресу электронной почты или адресу, указанному в электронном документе.

5.2.7. В случаях удовлетворения жалобы (претензии) полностью или частично руководитель, в чей адрес направлена жалоба (претензия), определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения нарушений и наказания виновных.

5.2.8. Жалоба (претензия) не рассматривается в случаях, если жалоба (претензия) не содержит информацию, указанную в [п. 5.1.4](https://mail.tatar.ru/owa/WebReadyViewBody.aspx?t=att&id=RgAAAADUPB6kVepORbEPWUNKOW7CBwDPF2o4GXOpTpu2JdjfNEI9AAACd0P%2fAAAwJ%2fUDxueST5REQgPCeQE6AIYW%2b5sfAAAJ&attid0=EAB6hFhp%2bpgGTajbczxhYDj5&attcnt=1&pn=1#sub_514) данного Регламента.

5.3. Судебное обжалование

5.3.1. Решение, действие (бездействие) должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном [гражданским](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx) и [арбитражным процессуальным законодательством](https://mail.tatar.ru/owa/UrlBlockedError.aspx) Российской Федерации.

Приложение 1

**Журнал учета личного приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата приема | Фамилия, имя, отчество  гражданина | Домашний адрес и контактный телефон | Краткое содержание вопроса | Резолюция, ответственный | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение

(справочное)

Реквизиты должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги по выдаче градостроительного плана земельного участка и осуществляющих контроль ее исполнения

Исполнительный комитет муниципального образования Старокаразерикское сельское поселение Ютазинского муниципальной района Республики Татарстан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | Телефон | Электронный адрес |
| Глава Старокаразерикского сельского поселения | 4-12-27 | **Skar.Utz@tatar.ru** |
| Секретарь | 4-12-27 | **Skar.Utz@tatar.ru** |