

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

по предоставлению администрацией Дубровского сельского поселения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, организаций, организация уведомлений граждан, организаций о результатах рассмотрения их обращений»

### **I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан, организаций, организация уведомлений граждан, организаций о результатах рассмотрения их обращений» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при её предоставлении.

### **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

#### **2.1. Наименование муниципальной услуги.**

«Организация рассмотрения обращений граждан, организаций, организация уведомлений граждан, организаций о результатах рассмотрения их обращений».

#### **2.2. Наименование органа местного самоуправления, оказывающего муниципальную услугу**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией Дубровского сельского поселения (далее по тексту - Администрация).

2.2.2. Специалисты Администрации поселения, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручения Главы Администрации или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы (в объеме, установленном их должностными инструкциями), считаются уполномоченными лицами (далее – уполномоченные лица).

2.2.3. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение работы с обращениями заявителей, поступившими в адрес Главы Администрации, возлагается на специалиста поселения.

2.2.4. При предоставлении муниципальной услуги в целях получения документов и информации, необходимых для принятия решений по предоставлению муниципальной услуги уполномоченные лица осуществляют взаимодействие с законодательными и исполнительными органами власти, гражданами и организациями, имеющими сведения, необходимые для принятия решений по предоставлению муниципальной услуги.

#### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане), организаций всех форм собственности (далее – организации), индивидуальных предпринимателей, обратившихся лично (и (или) через законных представителей) и (или) направивших индивидуальные и коллективные письменные обращения в Администрацию или к Главе Администрации.

Порядок предоставления муниципальной услуги распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителей;

направление письменного ответа заявителю по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.2.7. настоящего административного регламента;

устный ответ заявителю в ходе личного приема по существу поставленных в обращении вопросов;

письменное уведомление заявителя о направлении его письменного обращения в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

необходимые действия в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, когда устные и письменные обращения граждан не могут быть рассмотрены по существу (п.2.7. настоящего административного регламента)

#### **2.4.Срок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1.Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения и обоснованием необходимости его продления.

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

2.4.3. Письменные обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

Обращения заявителей, поступившие позже 17 часов, а в пятницу и предпраздничные дни – после 16 часов, регистрируются датой следующего рабочего дня.

2.4.4. Направление уведомления заявителю о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции, если письменное обращение заявителя содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, должностных лиц Администрации - в течение 7 дней со дня регистрации.

2.4.5. Ответ на устное обращение, поступившее в ходе личного приема, с согласия заявителя может быть дан устно во время личного приема (о чем делается запись в журнале личного приема руководителя).

Время ожидания в очереди при личном обращении заявителя в Администрацию при подаче и получении документов не должно превышать 15 минут.

#### **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 3) Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- 4) Федеральным законом РФ от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 5) Уставом Урыновского сельского поселения;
- 6) Настоящим Административным регламентом.

#### **2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

2.6.1. При личном обращении граждане предъявляют документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.6.2. При оформлении письменного обращения заявителя в обязательном порядке указывают:

наименование органа местного самоуправления, в который направляют письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего руководителя, либо должность соответствующего лица,

свои фамилию, имя, отчество,

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

излагают суть предложения, заявления, жалобы;

ставят личную подпись и дату.

2.6.3. Юридическим лицам рекомендуется оформлять письменные обращения на официальных бланках, содержащих обязательные реквизиты служебного письма в

соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003: наименование юридического лица - автора документа - в соответствии с учредительными документами; справочные данные об организации-авторе; дата документа, регистрационный исходящий номер документа, контактный телефон исполнителя. Обращение юридического лица в адрес Администрации, Главы Администрации подписывается лицом, правомочным подписывать официальные документы организации.

2.6.4. Заявитель направляет обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому руководителю Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.6.5. К письменному обращению в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявители могут приложить документы и материалы либо их копии.

При рассмотрении обращения Администрацией или Главой Администрации заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.6.6. Письменное обращение заявителя может поступить в виде личного письма заявителя либо его представителя, а также с официальными письмами органов государственной власти, с обращениями депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Орловского областного Совета народных депутатов, депутатов районного и сельского Совета народных депутатов, судебных органов и прокуратуры.

2.6.7. Письменное обращение заявителя может быть доставлено в Администрацию лично заявителем либо его представителем, почтовой либо фельдъегерской связью, поступить по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие.

2.6.8. Заявитель может доставить обращение лично (нарочным) в здание Администрации, в приемную Главы Администрации.

2.6.9. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.6.10. Заявитель, отправив обращение факсимильной связью, направляет оригинал обращения (с пометкой «взамен факса»), при этом срок рассмотрения обращения будет исчисляться от даты регистрации обращения, поступившего факсимильной связью.

**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 находятся в распоряжении администрации сельского поселения, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственным им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

2.7.1. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.7.2. Заявитель вправе получать на свое письменное обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

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;

если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю,

направившему обращение, если его фамилия (наименование организации) и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если в письменном обращении заявителя 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, руководители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

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

В случае если в обращении заявителя во время личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7.4. В случае если заявитель обращается с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, предоставление муниципальной услуги прекращается.

2.7.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию или Главе Администрации.

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

наличие в представленных документах исправлений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

непредставление документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

### **2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя.**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

### **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди.**

Время ожидания в очереди при личном обращении заявителя в Администрацию при подаче и получении документов не должно превышать 15 минут.

### **2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 10 минут.

### **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

#### **2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений:**

помещения Администрации 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» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;

каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным

компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

размещение информационных стендов с образцами необходимых документов.

2.12.3. Требования к оборудованию мест ожидания:

места ожидания должны быть оборудованы стульями и столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание:

здание (строение), в котором расположена Администрация, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование; место нахождения; режим работы.

2.12.5. Требования к местам приема заявителей:

кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

**2.13. Показатели доступности качества предоставления муниципальной услуги.**

2.13.1. Информация о месте, времени и сроках предоставления данной муниципальной услуги доступна для всех граждан.

2.13.2. Соблюдение сроков предоставления данной муниципальной услуги, а так же отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

2.13.3. Полнота предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента.

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

2.14.1. Место нахождения Администрации:

**Орловская область, Должанский район, д.Дубровка ул.Советская , дом 16.**

**2.14.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам**

предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации:

Понедельник- пятница: с 8.30 до 17.30. перерыв с 13.00 до 14.00, суббота. Воскресенье- выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

2.14.3. Справочные телефоны:

Глава Администрации Дубровского сельского поселения: 8 (48677) 2-13-66

Телефон специалиста Администрации, предоставляющего услугу:

2.14.4. Адрес интернет-сайта Должанского района [www.admindolgan.57ru.ru](http://www.admindolgan.57ru.ru).

2.14.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

непосредственно специалистом Администрации при личном обращении;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

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

2.14.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации;

2.14.7. Порядок проведения специалистом Администрации консультаций по вопросам

предоставления муниципальной услуги представлен в пункте 2.10. настоящего Административного регламента.

2.14.8. В любое время с момента приема документов, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения Администрации.

2.14.9. Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем втором экземпляре заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

2.14.10. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги  
Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Администрации при личном контакте с заявителями, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалисты Администрации обязаны:

начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;

при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету органа местного самоуправления;

соблюдать права и законные интересы заявителей;

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

времени приема и выдачи документов;

сроков предоставления муниципальной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

2.14.11. Консультации и приём специалистами Администрации граждан и организаций осуществляются в соответствии с режимом работы Администрации, указанным в пункте 2.14.2 настоящего Административного регламента.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### **3.1. Последовательность административных процедур.**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений заявителей включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений;

- рассмотрение письменных обращений Главой Администрации и направление их на рассмотрение исполнителям;

- рассмотрение письменных обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов заявителям;

- подписание письменных ответов заявителям Главой Администрации;

- организация уведомлений заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

#### **3.2. Прием и регистрация письменных обращений.**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему, первичной обработке и регистрации письменного обращения является поступление письменного

обращения заявителя в адрес Администрации, Главы Администрации любым из вышеуказанных способов.

Прием, первичная обработка письменных обращений граждан осуществляется специалистом.

**Специалист:**

проверяет правильность адресования обращения и целостность упаковки, пересылает по принадлежности документы, поступившие не по адресу, вскрывает конверты, проверяет наличие в них обращений, документов и материалов, приложенных заявителем в подтверждение своих доводов. Конверт сохраняет и скрепляет с письменным обращением в случае, если только по нему можно установить почтовый адрес заявителя и дату обращения;

составляет акт на письменные обращения, поступившие без указанных заявителем документов и материалов, а также на обращения, поступившие с вложениями, не установленными законодательством Российской Федерации;

отделяет от письменного обращения поступившие паспорта, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю;

при доставке письменного обращения лично заявителем, его представителем на втором экземпляре (копии) обращения при желании заявителя (представителя заявителя) проставляет штамп с указанием даты поступления обращения в Администрацию.

Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

После регистрации к повторным обращениям прикрепляются все ранее поступившие обращения и материалы по их рассмотрению.

Зарегистрированные обращения незамедлительно подлежат направлению Главе Администрации и специалистам, согласно распределению обязанностей.

Обращения, поступившие на имя Главы Администрации, с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «Лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

Письма, не имеющие характер обращения (бессмысленные по содержанию) направляются в архив с отметкой «в дело».

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.

**Конечным результатом административной процедуры** прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений является присвоение обращению регистрационного номера и внесение данного обращения в журнал регистрации письменных обращений граждан.

**3.2.2. Рассмотрение письменных обращений Главой Администрации.**

Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного письменного обращения к Главе Администрации.

Глава по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и материалами, принимает одно из решений:

а) о направлении обращения, подлежащего рассмотрению в рамках предоставления муниципальной услуги, на рассмотрение специалистам Администрации в соответствии с компетенцией. Решение оформляется резолюцией, в которой руководитель: определяет исполнителей и соисполнителей;

формулирует поручения по рассмотрению обращения;  
устанавливает сроки исполнения поручений каждым исполнителем (соисполнителем), ставит свою подпись и дату;

б) о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, должностных лиц Администрации, (за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению);

в) о направлении копии обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, если решение

поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости руководитель принимает решение запросить в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

г) об оставлении обращения без рассмотрения и осуществлении действий в соответствии с п.2.7 настоящего административного регламента.

Рассмотрение обращений Главой Администрации и направление их на рассмотрение исполнителям осуществляется в течение 3 дней со дня регистрации обращения.

Специалист, ответственный за приём отправлений, согласно резолюциям направляет оригиналы обращений с приложенными к ним документами и материалами, резолюцией Главы Администрации ответственным исполнителям для организации рассмотрения обращения.

В случае если в резолюции кроме ответственного исполнителя указаны несколько исполнителей (соисполнителей), копии обращений с копиями приложенных к ним документов и материалов, резолюций направляются всем исполнителям (соисполнителям).

Результатом выполнения административной процедуры является:

направление зарегистрированных письменных обращений заявителей с резолюцией Главы Администрации на рассмотрение исполнителям;

оставление обращения без рассмотрения в случаях, указанных в п.п. 2.7. настоящего административного регламента;

направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3.2.3. Рассмотрение письменных обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов на обращения.**

Глава Администрации вправе рассматривать обращение лично, либо поручать рассмотрение обращения специалистам администрации.

Основанием для начала административной процедуры является поступление к исполнителю зарегистрированного письменного обращения с приложенными к нему документами и материалами, резолюцией Главы Администрации о рассмотрении обращения по существу.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- запрашивает в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

Запрос документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц должен содержать данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого нужна информация; вид и содержание запрашиваемой информации; срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней. Запрос подписывает Глава Администрации, давший поручение исполнителю по рассмотрению обращения.

В случае необходимости исполнитель обеспечивает рассмотрение обращения с участием заявителя, с выездом на место, а в случаях и в порядке, установленных законодательством или муниципальными правовыми актами, – комиссионно.

При задержке исполнения документа исполнитель за 3 дня до истечения срока представляет на имя Главы просьбу о продлении срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока исполнения (не превышающего 30 дней), информирует об этом специалиста, ответственного за приём обращений.



Решение о продлении срока рассмотрения принимает Глава Администрации.

Исполнитель уведомляет о продлении срока заявителя, направившего обращение.

Если в резолюции указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный первым, или тот, за которым закреплен свод информации. Исполнители, соисполнители не позднее 3 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, при этом они несут ответственность за содержание, качество материалов и своевременность их представления ответственному исполнителю.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию муниципальных правовых актов;

по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности муниципального образования.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации поселения;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель обязан:

убедиться в законности и обоснованности требований гражданина (законность требований гражданина – это соответствие изложенных в обращении требований закону; обоснованность обращения – это соответствие изложенных требований фактическим обстоятельствам и достоверность конкретных фактов, лежащих в основе требований заявителя);

выделить действие (или бездействие), на необходимость которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

провести анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе муниципальных органов и должностных лиц;

проверить наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий или несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления гражданина обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов или иных нормативно-правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их

реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий со ссылкой на законодательство.

При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель, который непосредственно рассматривает жалобу, обязан:

определить обоснованность просьбы (жалобы) гражданина о восстановлении нарушенных прав, т.е. определить обоснованность доводов о нарушении прав, свобод и законных интересов гражданина (других лиц);

рассмотреть соответствие требований, изложенных в обращении гражданина, на соответствие их действующему законодательству;

определить соответствие изложенных требований фактическим обстоятельствам и достоверность конкретных фактов, лежащих в основе требований заявителя;

установить причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе, в обязательном порядке установить, кто и по каким причинам допустил нарушение;

истребовать само решение, которое оспаривает гражданин и все материалы, на основании которых было принято решение;

определить перечень мер, которые должны быть приняты для восстановления (положение, которое существовало до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы и законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе дается аргументированное разъяснение в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов гражданина.

После рассмотрения по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятия необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителей, исполнитель в соответствии с резолюцией готовит проект письменного ответа заявителю и направляет проект на подпись Главе Администрации.

Ответы оформляются на официальных бланках Администрации поселения в соответствии с требованиями к реквизитам письма.

В случаях, установленных муниципальными правовыми актами, проект ответа подлежит согласованию с соответствующими органами и должностными лицами.

После завершения рассмотрения обращения, проект ответа заявителю передается специалисту, ответственному за делопроизводство, где проверяется правильность оформления ответа. Специалист, ответственный за делопроизводство вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего регламента и предложить переоформить ответ.

Срок подготовки письменных ответов устанавливается резолюцией Главы на основании установленных сроков рассмотрения обращений или по решению автора резолюции и в соответствии с действующим законодательством не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.4.2 и 2.8 настоящего административного регламента.

Документ вносится на подпись Главе Администрации не позднее, чем за 3 рабочих дня до его направления заявителю.

Результатом данной административной процедуры является внесение Главе Администрации на подпись согласованного в установленном порядке проекта письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

### **3.2.4. Подписание письменных ответов Главой Администрации и направление ответов заявителям.**

Основанием для начала административной процедуры является внесение Главе Администрации на подпись согласованных в установленном порядке проектов письменных ответов заявителям по существу поставленных в обращениях вопросов.

Глава Администрации подписывает письменный ответ, в срок не более 2 рабочих дней.

После подписания ответа Главой Администрации подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по делопроизводству.

Специалисту по делопроизводству в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа осуществляют его регистрацию и направляют ответ заявителю.

Результатом данной административной процедуры является подписание письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов с одновременным возвращением оригинала обращения с копией ответа заявителю.

### **3.2.5. Организация уведомлений заявителей о результатах рассмотрения их письменных обращений.**

Основанием для начала административной процедуры уведомлений заявителей о результатах рассмотрения их письменных обращений является поступление специалисту по делопроизводству подписанных Главой Администрации ответов на письменные обращения заявителей, уведомлений о продлении сроков рассмотрения обращений, иных ответов (уведомлений) заявителям с оригиналами обращений, прилагаемых к ним документов и материалов, а также всех документов и материалов, образовавшихся в процессе рассмотрения обращения.

Ответ на письменное обращение заявителя направляется по указанному заявителем в письменном обращении почтовому адресу простым почтовым отправлением.

Ответ на коллективное обращение адресуется одному из заявителей с просьбой довести содержание ответа до других авторов обращения.

Ответы по итогам рассмотрения обращений заявителей, поступивших с официальными письмами органов государственной власти, с обращениями депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Орловского областного Совета народных депутатов, депутатов районного и сельского Советов народных депутатов, судебных органов и прокуратуры, направляются в два адреса: заявителю и автору официального письма.

По желанию заявителя ответ на письменное обращение может быть вручен ему лично либо его законному представителю, отметка об этом делается на экземпляре ответа, который остается в деле по обращению.

Направление письменных ответов заявителям осуществляется после регистрации в журнале регистрации исходящих документов специалистом по делопроизводству.

Результатом данной административной процедуры является направление ответа заявителю.

### **3.2.6. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению Главой Администрации, уполномоченными лицами обращений заявителей, поступающих во время личного приема.**

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений заявителей, поступающих во время личного приема Главой Администрации граждан, (далее – личный прием заявителей) является:

непосредственное обращение граждан в Администрацию, к специалисту по делопроизводству для предварительной записи на установленные графиками личного приема граждан дни и часы;

непосредственное обращение руководителей (представителей) организаций к Главе Администрации для предварительной записи на установленный графиком приема Главы Администрации дни и часы;

поступление письменного обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

Личный прием заявителей осуществляется Главой Администрации, в соответствии с графиком личного приема граждан, а также уполномоченными лицами в соответствии с графиком работы Администрации по предоставлению муниципальной услуги.

Информация о месте личного приема заявителей, а также об установленных для личного приема заявителей днях и часах доводится до сведения заявителей в соответствии с п.2.14.2. настоящего регламента.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений заявителей, поступающих во время личного приема, включает в себя следующие административные процедуры:

оформление карточки личного приема граждан на заявителя;  
собеседование Главы Администрации, уполномоченного лица с заявителем,  
рассмотрение устных обращений заявителей в ходе личного приема;

оформление поручений (резолюций) Главы Администрации по вопросам, на которые не был дан ответ по существу в ходе личного приема, а также на письменные обращения, поступившие в ходе личного приема.

Содержание административной процедуры - оформление карточки личного приема граждан на заявителя включает в себя заполнение специалистом по делопроизводству карточки личного приема граждан с внесением обязательных данных:

дата личного приема,  
фамилия, имя, отчество лица, ведущего личный прием,  
для обращений граждан - фамилия, имя, отчество, адрес заявителя,  
для обращений юридических лиц – наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество, адрес руководителя (представителя),  
содержание устного обращения.

Содержание административной процедуры - собеседование Главы Администрации, уполномоченного лица с заявителем, рассмотрение устного обращения в ходе личного приема - включает в себя:

а) устный ответ Главы Администрации, уполномоченного лица по существу на все поставленные в устном обращении вопросы, если изложенные в устном обращении факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

б) разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица;

в) отказ заявителю в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов:

Содержание административной процедуры - оформление поручений (резолюций) Главы Администрации по вопросам, на которые не был дан ответ по существу в ходе личного приема, а также на письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, – включает в себя:

а) в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, если заявителю необходим письменный ответ:

оформление Главой Администрации поручения в виде резолюции о подготовке письменного ответа по существу поставленных в устном обращении;

б) в случае, если в ходе личного приема заявитель передал письменное обращение:

поручение исполнителям в виде резолюции о подготовке письменного ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов;

информирование об этом заявителя.

Письменные обращения заявителей, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном для письменных обращений порядке в соответствии с п.3.1. настоящего регламента.

Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению Главой Администрации, уполномоченными лицами обращений заявителей, поступающих во время личного приема является:

устный ответ на все вопросы обращения по существу;

оформление и направление исполнителям поручений по подготовке письменных ответов по существу вопросов, на которые не были даны ответы во время приема или по которым заявитель изъявил желание получить письменный ответ;

разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица.

Уведомление заявителей о результатах рассмотрения устных обращений, поступивших на устный прием, производится устно во время приема либо направлением письменного ответа в установленных случаях.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, принятием решений ответственным исполнителем по исполнению настоящего Регламента осуществляется Главой Администрации.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие), Главы Администрации и уполномоченных лиц.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

плановых проверок соблюдения и исполнения Главой Администрации и уполномоченными лицами положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

внеплановых проверок соблюдения и исполнения уполномоченными лицами положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, по поручениям Главы Администрации, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего регламента.

4.5. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в соответствии с распоряжением Администрации.

4.6. Глава Администрации, уполномоченные лица за несоблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте, неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящего регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

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

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия), решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.3. Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

а) наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресована жалоба;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подавшего жалобу, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

в) существо жалобы;

г) личную подпись (подпись уполномоченного представителя) и дату.

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

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

в) текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) разглашаются сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию или Главе Администрации в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.7. Если заявителю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.8. Решения, действие (бездействие) Главы Администрации, уполномоченного лица, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в судебном порядке.

Заявление может быть подано гражданином в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов, в суд.

В случае если действие (бездействие), принятое решение в ходе предоставления услуги, затрагивает права и законные интересы гражданина, организации (заявителя) в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, заявление направляется заинтересованными лицами в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня, когда гражданину, организации стало известно о нарушении их прав и законных интересов.

**График  
личного приема граждан Главой  
Администрации сельского поселения**

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	Дни и часы приема
	Глава Администрации сельского поселения	

Запись граждан на личный прием осуществляет ежедневно - с 9.00 до 13.00 , с 14. до 17.00  
специалист администрации, тел. \_\_\_\_\_

**Блок-схема  
процедуры последовательности действий при предоставлении муниципальной  
услуги в части работы с письменными и устными обращениями заявителей,  
поступившими в адрес Администрации, главы Администрации сельского поселения**

