



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН  
АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЛТАВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

10.04.2015 г.

№ 16

с. Полтавка

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

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом муниципального образования Полтавское сельское поселение Красногвардейского района Республики Крым, администрация Полтавского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Полтавского сельского поселения (приложение 1).
2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль по исполнению настоящего постановления оставляю за собой.

Председатель Полтавского сельского совета-  
Глава администрации Полтавского сельского поселения

Н.И. Глотов

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
по предоставлению муниципальной услуги  
**«Рассмотрение обращений граждан»**

**1. Общие положения**

1.1. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан в администрации Полтавского сельского поселения, (далее – муниципальная услуга) осуществляется администрацией Полтавского сельского поселения Красногвардейского района Республики Крым (далее - Администрация поселения).

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным законом от 27.07.2004 N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации";

Уставом муниципального образования «Полтавское сельское поселение Красногвардейского района Республики Крым»,

- настоящим Административным регламентом;

- иными нормативными правовыми актами Полтавского сельского совета и Администрации Полтавского сельского поселения.

1.3. Административный регламент Администрации поселения по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан" (далее – Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между отраслевыми органами, структурными подразделениями Администрации Полтавского сельского поселения.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым, иными организациями.

Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений,

рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Заявителями при исполнении муниципальной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - гражданин).

1.4. При рассмотрении обращения граждан Администрация поселения и (или) его должностные лица и работники:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.7-3.12 раздела 3 настоящего Административного регламента;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления муниципального образования Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию поселения, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.7-3.12 раздела 3 настоящего Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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

### **2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:**

2.1.1. Информирование о местах нахождения и графиках работы подразделений и должностных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для личного приема руководителями Администрации поселения осуществляется:

- непосредственно в Администрации поселения с использованием средств телефонной связи.

- посредством публикации графика приема граждан на информационных стендах, на официальном сайте Администрации поселения в сети Интернет (далее-сайт Администрации поселения).

2.1.2. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются:

- лично или по телефону в Администрацию поселения к специалистам по работе с обращениями граждан:

- в письменном виде (почтой) в Администрацию поселения.

2.1.3. По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц Администрации поселения;
- график приема граждан Главой Администрации Полтавского сельского поселения, заместителем Главы Администрации Полтавского сельского поселения, специалистами Администрации поселения;

- почтовый адрес Администрации поселения;

- информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан;

- другая справочная информация.

2.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги является:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

2.3. График (режим) работы Администрации поселения по предоставлению муниципальной услуги:

понедельник - четверг - 8.00 - 15.00;

пятница – обработка документов;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 - 14.00

2.4. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Администрации поселения: 297036, Республика Крым, Красногвардейский район, с. Полтавка, ул. Ленина, 4.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию поселения по адресу: 297036, Республика Крым, Красногвардейский район, с. Полтавка, ул. Ленина, 4.

2.5. Обращения в Администрацию поселения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Администрации поселения: [sovet.poltavka@yandex.ru](mailto:sovet.poltavka@yandex.ru).

2.6. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру телефона – (06556) 66-3-37.

2.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в Администрации поселения, а также на официальном сайте Администрации поселения.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах специалистов Администрации поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на информационном стенде Администрации поселения.

Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан представляются специалистами Администрации поселения, ответственными за ведение работы по письменным и устным обращениям граждан по телефону: (06556) 66-337.

2.8. Личный прием граждан в Администрации поселения осуществляется Главой Полтавского сельского поселения, заместителем Главы Администрации поселения, специалистами Администрации поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан специалистом по предоставлению муниципальных услуг Администрации поселения лично при обращении граждан в Администрацию поселения, с использованием средств телефонной связи, а так же посредством публикации графика приема граждан на информационном стенде Администрации поселения.

2.9. Личный прием граждан Главой Полтавского сельского поселения, заместителем Главы Администрации поселения проводится так же во время их рабочих поездок в населенные пункты Полтавского сельского поселения, в установленных для приема граждан местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

2.10. Личный прием граждан должностными лицами Администрации поселения проводится в Администрации поселения по адресу: Республика Крым, Красногвардейский район, с. Полтавка, ул. Ленина, 4, телефоны: (06556) 66-3-37 или других установленных местах.

2.11. На информационном стенде в Администрации поселения размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адрес электронной почты Администрации поселения;

почтовые адреса федеральных, республиканских органов государственной власти;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Администрации поселения.

2.12. Оформление текстовой информации о порядке осуществления муниципальной функции должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.13. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в Администрации поселения, если Главой поселения, заместителем Главы поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава поселения, заместитель главы поселения в соответствии с распределением обязанностей могут направлять обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам администрации Полтавского сельского поселения и предприятия в соответствии с их компетенцией.

Направление обращения (переадресация обращения ) на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом заявителю направляется уведомление о переадресации.

2.14. Срок регистрации обращений: с момента поступления обращения - не более 3 дней.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными дням.

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, иной орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен главой Администрации поселения, заместителем главы Администрации поселения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.16. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации.

2.17. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного

самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.18. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в Администрацию поселения, с просьбой об их информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации поселения либо его заместителем. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации поселения.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

Блок - схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывается либо наименование Администрации поселения, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или 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.

3.3. В обращении, поступившем в Администрацию поселения или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается наименование Администрации поселения, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

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.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

3.5. 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 либо требовать представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, нормативными правовыми актами Администрации поселения находятся в распоряжении Администрации поселения.

3.6. Обращение, поступившее в Администрацию поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.7. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.9. При получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.12. В случае 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.

3.13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин



вправе вновь направить обращение в Администрацию поселения или должностному лицу Администрации поселения.

3.14. Администрация поселения или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и, для которых установлен особый порядок предоставления.

3.15. Прием и регистрация обращений.

3.15.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, в виде электронного документа на сайт или электронную почту Администрации поселения.

3.15.2. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, на электронную почту Администрации поселения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Администрацию поселения к должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции.

3.15.3. Должностное лицо, ответственное за прием и передачу корреспонденции, присланных по почте, поступивших по факсу и на электронную почту Администрации поселения:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагается конверт.

- прикладывает к обращению документы, присланные совместно с обращением.

- в случае отсутствия самого текста обращения составляет справку следующего содержания: «Обращения в адрес Администрации Полтавского сельского поселения в конверте нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам».

- составляет акт в 2-х экземплярах на поступившие с обращениями денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), 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 указанного акта хранится у должностного лица, ответственного за прием корреспонденции Администрации поселения, второй - приобщается к поступившему обращению.

3.15.4. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в тот же день главе Администрации поселения либо его заместителю.

3.15.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами Администрации поселения. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса для ответа.

3.15.6. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения делается соответствующая отметка о приеме.

3.15.7. Поступившие в адрес руководителей Администрации поселения письма с пометкой «лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не

вскрываются. Они передаются специалистом Администрации поселения непосредственно руководителю, которому адресованы.

3.15.8. Письменное обращение граждан подлежит регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту) и в карточке учета предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту) в течение трех дней с момента поступления в Администрацию поселения или должностному лицу.

На лицевой стороне первого листа в левом нижнем углу проставляется регистрационный номер Администрации поселения, в соответствии с журналом регистрации письменных обращений граждан, в котором проставляется дата поступления обращения и регистрационный номер. В случае если место, предназначенного регистрационного номера занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.15.9. При обращении гражданина устно к специалисту Администрации поселения, обращение должно быть зарегистрировано в журнале регистрации устных обращений граждан, с указанием всех данных о заявителе, содержания устного обращения (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

3.15.10. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.15.11. Конверты сохраняются в тех случаях, если только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штампа необходимо для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.15.12. В регистрационной карточке учета предложений, заявлений и жалоб граждан указываются:

- вид обращения;
- фамилия, инициалы заявителя;
- категория обращения;
- адрес заявителя;
- краткое содержание обращения;
- откуда поступило обращение;
- дата и регистрационный номер поступления;
- срок исполнения;
- вид исполнения;
- кому и что поручено, дата;
- передача исполнения;
- резолюция должностного лица о рассмотрении обращения

Срок исполнения и поручение должностного лица о рассмотрении обращения проставляются после поступления обращения от должностного лица, наложившего резолюцию.

3.15.13. Поручения вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на контроль.

В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в карточке учета проставляется установленный срок исполнения.

3.15.14. Если обращение направлено из государственного органа власти, органов местного самоуправления других муниципальных образований, организаций, то в карточке учета отмечается:

- откуда оно поступило.
- регистрационный номер.
- дата сопроводительного письма.

3.15.15. На поручениях государственных органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль" или проставляется буква "К".

В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, на сопроводительном письме датируется установленный срок.

3.15.16. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.15.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в администрацию, независимо от способов их доставки, производится и в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») в течение 3 дней с даты их поступления.

Регламентация работы с обращениями граждан в системе «Дело» производится в соответствии с методическими рекомендациями Правительства Республики Крым по учету, систематизации и анализу обращений граждан в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело».

3.16. Рассмотрение обращений граждан:

3.16.1. Представление руководству Администрации поселения зарегистрированных обращений граждан для оформления поручений по их рассмотрению осуществляется специалистом, ответственным за прием корреспонденции, исходя из их содержания и согласно распределению обязанностей.

Рассмотрение поступивших обращений производится руководством Администрации поселения, как правило, в день их поступления, или не позднее следующего дня. Указания исполнителям даются в форме резолюции, которая должна содержать фамилию и инициалы исполнителей, содержание резолюции, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающие каждому исполнителю самостоятельные действия. В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя.

3.16.2. Запрещается направлять обращение для рассмотрения в органы и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

3.16.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.16.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного

самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.16.5. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его должностному лицу, ответственному за прием и передачу корреспонденции с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя должностное лицо, ответственное за прием и передачу корреспонденции.

3.16.6. Обращение, поступившее в Администрацию поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

3.16.7. На доклад главе Администрации поселения передаются коллективные обращения, носящие общественно значимый характер, а также по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации поселения и отраслевых органов Администрации поселения.

Поступившие в Администрацию поселения обращения граждан из органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации поселения, заместителю главы Администрации поселения, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в направившие их государственные органы власти и заявителям.

3.16.8. Обращения граждан, адресованные Администрации поселения или их должностным лицам, поступившие из Администрации района, регистрируются и передаются главе Администрации поселения, заместителю главы поселения.

3.16.9. Сопроводительные письма к обращениям, переадресуемым для рассмотрения в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления и другие организации, а так же о возврате ошибочно присланных обращений, подписываются главой Администрации поселения или заместителем главы Администрации поселения.

3.16.10. Передача обращений граждан с поручением руководства Администрации поселения для исполнения производится должностным лицом, ответственным за прием и передачу корреспонденции не позднее 3-х дней после регистрации обращений.

3.16.11. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

3.16.12. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом первоначальную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его должностному лицу, ответственному за прием и передачу корреспонденции, несет исполнитель, указанный первым в поручении.

3.16.13. Обращения, поступившие в Администрацию поселения из редакции газет, телевидения и других средств массовой информации, а также в форме

электронного документа, рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим Административным регламентом.

3.16.14. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, получить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.16.15. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации поселения, депутатов поселения, муниципальных учреждений и предприятий и иных организаций. В этих проверках могут принимать участие сами заявители.

3.16.16. Письма, переданные главе Администрации поселения во время его встреч с жителями поселения, регистрируются в журнале устных обращений граждан, ставятся на контроль специалистом по работе с обращениями граждан Администрации поселения и рассматриваются в установленные действующим законодательством и настоящим Административным регламентом сроки, если главой Администрации поселения не установлены иные, сокращенные сроки. Итоги их рассмотрения докладываются главе Администрации поселения.

3.16.17. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

3.17. Направление ответа на обращение:

3.17.1. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений порядка рассмотрения обращений ответ вместе с обращением возвращается должностным лицом, наложившим резолюцию об исполнении, исполнителю на доработку.

3.17.3. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении; ответ на обращение, поступившее в Администрацию поселения в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.17.4. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации поселения, заместителем главы Администрации поселения, либо иным должностным лицом, которым поручено рассмотрение обращения.

3.17.5. В регистрационной карточке системы "Дело" ответственный исполнитель вводит отчет об исполнении, при этом выбирает поле "состояние исполнения", ставит отметку об исполнении и прикрепляет необходимые файлы.

3.17.6. Ответы в федеральные органы государственной власти, Правительство Республики Крым, иные органы исполнительной власти Республики Крым об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава Администрации поселения, заместитель главы Администрации поселения.

3.17.7. В ответе в органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.17.8. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению, если в письме содержатся просьбы об их возврате.

3.17.9. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации поселения (далее - Инструкция по делопроизводству).

3.17.10. Подлинники обращений граждан возвращаются в органы государственной власти только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.17.11. Обращения граждан, поступившие в Администрацию поселения, за исключением обращений, поступивших в ходе личных приемов, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся у должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан Администрации поселения.

Материалы рассмотрения этих обращений граждан формируются в папках по годам, в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.18. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Администрации поселения или заместителю Главы Администрации поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Глава Администрации поселения или заместитель главы Администрации поселения, на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и проставляет резолюцию о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет лицу, ответственному за осуществление контроля за сроками рассмотрения обращений граждан, для изменения контрольных сроков.

3.19. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в карточке учета (в регистрационной карточке системы "Дело" в разделе "Поручение") работником, ответственным за контроль исполнения обращений граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.20. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.21. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах лицу, ответственному за контроль исполнения обращений граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы "Дело".

3.22. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.23. Личный прием граждан в Администрации поселения:

3.23.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Полтавского сельского поселения, заместителем главы Администрации Полтавского сельского поселения и специалистами Администрации поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.23.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. Периодичность и время личного приёма устанавливается главой Администрации поселения и доводится до всеобщего сведения через местные средства массовой информации. Прием граждан вне установленного графика приема производится по согласованию с принимающим лицом.

График приема размещается на информационном стенде Администрации поселения.

3.24.3. Организация личного приема, заполнение журнала регистрации устных обращений граждан по личным вопросам осуществляется специалистами осуществляющих приём заявителя.

Личный прием граждан проводится по установленному графику приема настоящего регламента. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.24.4. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации поселения, заместителем главы Администрации поселения, специалистами Администрации поселения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.24.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания. В экстренном случае гражданин может быть принят заместителем главы Администрации поселения в день обращения, в этом случае специалист по работе с обращениями граждан предварительно согласовывает вопрос приема с заместителем главы Администрации поселения.

Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

3.24.6. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в журнал регистрации учета граждан по личным вопросам.

3.24.7. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

3.24.8. Ведущий прием специалист по работе с обращениями граждан обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

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

3.24.10. Результатом приема 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.

3.24.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.24.12. Обращения граждан, поступившие в Администрацию поселения, в ходе личных приемов, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся у должностного лица, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

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

5.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

5.2.1. постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль.

5.2.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений.

5.2.3. подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям.

5.2.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан.

5.2.5. снятие обращений с контроля.

5.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставятся обращения полученные из органов государственной власти.

5.5. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных главой Администрации поселения осуществляется его заместителем и специалистами Администрации поселения.

5.6. Контроль за сроками рассмотрения обращений в Администрации поселения осуществляет: специалист по предоставлению муниципальных услуг (в системе «Дело»).

5.7. Контроль за сроками рассмотрения обращений, поступившими непосредственно в Администрацию поселения осуществляют специалисты, назначенные руководителем. Общее руководство за организацией работы по контролю за сроками рассмотрения обращений осуществляют специалисты, назначенные руководителем.

5.8. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.9. В случае если в ответе, полученном от органов местного самоуправления, организаций, рассматривавших обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение



может быть поставлено на дополнительный контроль с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

5.10. Ответственные исполнители по рассмотрению обращений граждан несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления данной муниципальной услуги в соответствии с их должностными инструкциями.

5.11. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым, настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Администрации поселения.

5.13. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

5.14. Результатом осуществления муниципальной процедуры является - постановка на контроль обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, следствием этого должна стать реализация прав и законных интересов граждан.

5.15. Проведение аналитической работы:

5.15.1. По итогам полугодия и года, в сроки, установленные Администрацией Красногвардейского района, специалист по предоставлению муниципальных услуг направляет в отдел по работе с обращениями граждан Красногвардейского района Республики Крым сведения о количестве и характере поступивших в Администрацию поселения обращений граждан.

## **6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Полтавского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц.**

6.1. Действия (бездействие) или решения должностного лица Администрации поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации поселения по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления муниципальной услуги.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации поселения подается в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, должностное лицо Администрации поселения, рассматривающее жалобу:

-отказывает в удовлетворении жалобы;

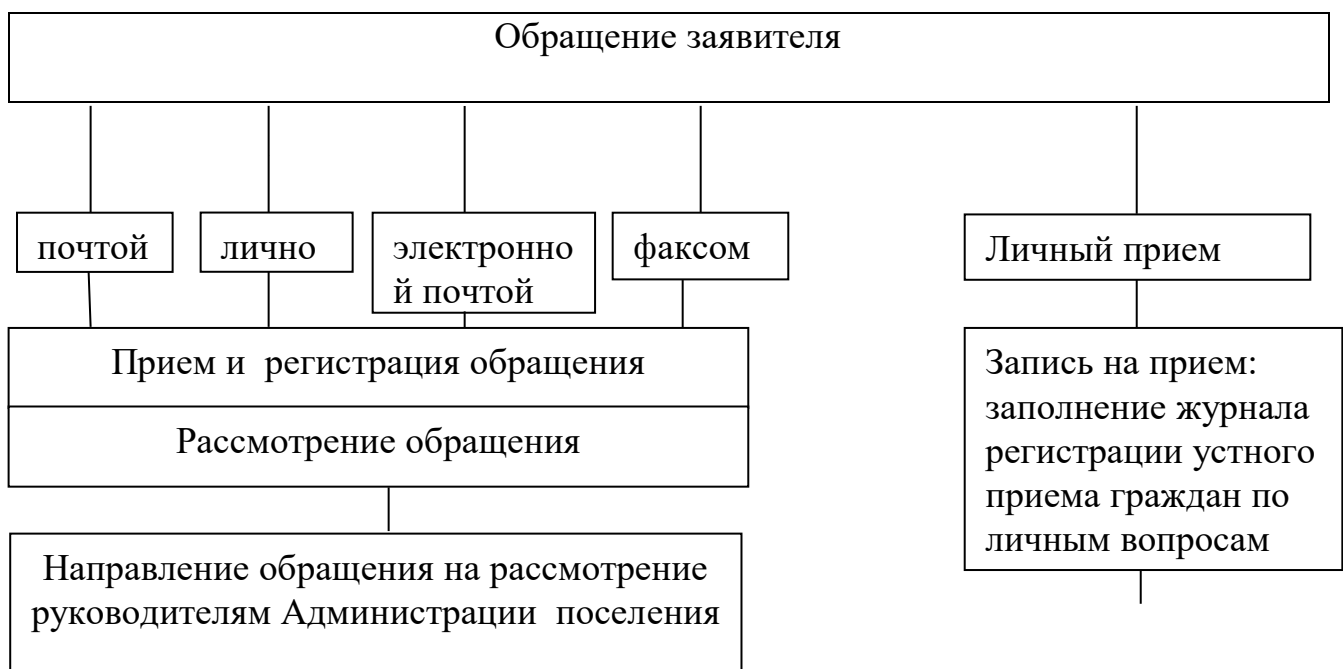
-удовлетворяет жалобу и признает действия (бездействие) или решение неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

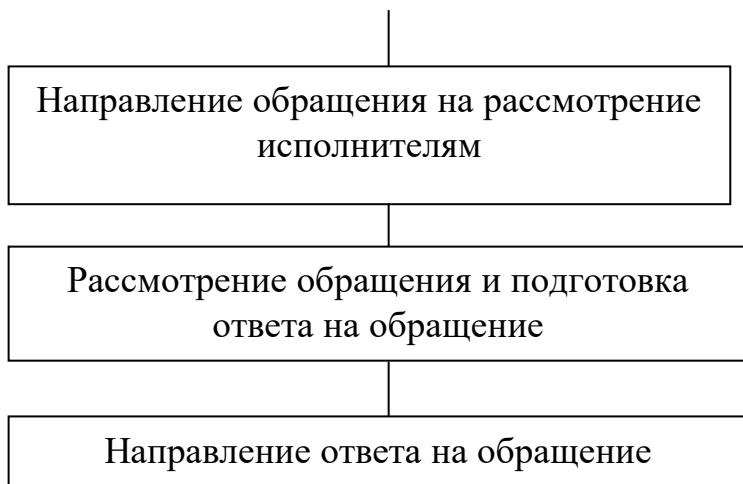
6.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение 30 дней с даты регистрации жалобы в Администрации поселения.

Приложение № 1 к Административному регламенту администрации Полтавского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан"

### БЛОК-СХЕМА

по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан в Администрации Полтавского сельского поселения»





Рассмотрение обращения руководителем, специалистом

Разъяснение, устный ответ заявителю





Приложение № 3 к Административному регламенту администрации Полтавского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан"

ФОРМА  
карточки учета письменных обращений

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА**  
**письменных обращений граждан,**  
**в Администрации Полтавского сельского поселения**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

Вид обращения \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_  
Категория \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ О  
откуда поступило обращение \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Срок исполнения \_\_\_\_\_  
Вид исполнения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

Дата передачи на исполнение	Кому направлено на исполнение	Роспись в получении дата	Отметка о возврате дата

Дата напоминания \_\_\_\_\_

Дата рассмотрения \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

-решено положительно \_\_\_\_\_

-разъяснено \_\_\_\_\_

-отказано \_\_\_\_\_

Снято с контроля \_\_\_\_\_



