



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ОБВИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
В СОСТАВЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

06.02.2014

№ 17

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов»

На основании Федерального закона Российской Федерации от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», администрация Обвинского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов»

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте Обвинского сельского поселения [obvinsk@mail.ru](mailto:obvinsk@mail.ru)

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на помощника главы С.И.Аристову.

Глава Обвинского поселения-  
Председатель Совета депутатов  
Обвинского сельского поселения

В.А.Югов

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

### **предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения функции по рассмотрению обращения граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению письменных обращений граждан, устных обращений граждан к главе муниципального образования, заместителю главы администрации муниципального образования, иным должностным лицам администрации муниципального образования (далее – должностные лица).

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

Обращение гражданина – это направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

Муниципальная услуга «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов» (далее – муниципальная услуга).

### **2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.**

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация Обвинского сельского поселения.

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

2.3.1. При письменном обращении гражданина результатом предоставления муниципальной услуги является:

ответ гражданину в установленные сроки на все поставленные в обращении вопросы;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами;

письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, другим организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя;

отказ в удовлетворении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3.2. При устном обращении гражданина к главе муниципального образования, заместителю главы муниципального образования (далее – заместитель) результатом предоставления муниципальной услуги является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностными лицами администрации муниципального образования решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

О принятом на приеме решении делается запись в карточке учета приема гражданина (приложение 1, 2).

2.3.3. При обращении в электронную приемную результатом предоставления муниципальной услуги является:

получение гражданином исчерпывающего ответа на свой вопрос в электронном виде.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения гражданина.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

Конституция Российской Федерации.

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан".

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Устав муниципального образования «Обвинское сельское поселение».

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

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, написанное в свободной форме (образец приложение 3).

Гражданин при подаче письменного обращения в обязательном порядке должен указать наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить подпись и дату.

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

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги необходимо представить следующие документы:

2.6.2.1. При устном обращении к главе муниципального образования:  
документ, удостоверяющий личность;  
заявление с изложением содержания обращения;  
копии документов, подтверждающих, что вопрос рассматривался по существу в соответствующих подразделениях органов местного самоуправления и других организациях.

2.6.2.2. При устном обращении к заместителю муниципального образования:

документ, удостоверяющий личность;  
заявление с изложением содержания обращения (при необходимости).

2.6.2.3. Для рассмотрения обращения гражданина поступившее в электронную приемную:

заполнить формы для сообщения, расположенные на официальном сайте администрации муниципального района;  
конкретно и подробно изложить суть вопроса.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме письменного обращения, документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены.

2.7.2. Перечень оснований для отказа в приеме документов при устном обращении гражданина к главе муниципального образования, заместителю муниципального образования:

несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень);

обращение гражданина в день, не входящий в график приема посетителей.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа предоставления муниципальной услуги являются следующие письменные обращения граждан:

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;

если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава муниципального образования либо лицо, уполномоченное на то, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

если обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги при устном обращении к главе муниципального образования, заместителю являются:

повторное обращение, по которому гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги при обращении в электронную приемную являются:

обращение, не несущее смысловой нагрузки, рассуждения общего характера;

обращение, в котором содержатся оскорбительные выражения;

обращение анонимного характера (без указания фамилии, имени, отчества, почтового адреса заявителя).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

2.10.1. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Срок ожидания в очереди при записи на прием к главе муниципального образования не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги от 14 дней до 30 дней в соответствии с графиком работы главы муниципального образования, специалистов администрации Обвинского сельского поселения.

2.10.3 Максимальный срок предоставления муниципальной услуги при обращении в электронную приемную – в течение 30 дней.

2.11. Сроки регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация обращения гражданина осуществляется в день обращения.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Здание, в котором осуществляется прием заявлений на предоставление муниципальной услуги и выдача результата предоставления муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для граждан от остановок общественного транспорта.

2.12.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями в достаточном количестве (не менее двух); столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений, обеспечены свободным доступом к туалету.

2.12.3. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками, осуществляющего прием; времени приема.

2.12.4. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главой муниципального образования в специально отведенном для этого помещении. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для осуществления необходимых записей и раскладки документов. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.12.5. На информационных стендах и в сети Интернет размещается следующая информация:

местонахождение администрации муниципального образования, ее отраслевых (функциональных) органов (приложение 4);

текст Административного регламента с приложениями на информационных стендах;

блок-схемы, содержащая информацию об этапах предоставления услуги (приложение 7);

образцы оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги;

график приема граждан должностными лицами (приложение 5).

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются).

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков ее предоставления;

расположенность органов, предоставляющих муниципальную услугу, в зоне доступности к остановочному комплексу, хорошие подъездные пути;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах помещений, органов, предоставляющих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети интернет), в средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

2.13.2. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

обоснованных жалоб со стороны заявителей;

очереди при приеме от заявителей (их представителей) документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

жалоб на действия (бездействие) специалистов органов, предоставляющих муниципальную услугу;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям (их представителям).

2.14. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации муниципального образования, отраслевых (функциональных) органов (далее – специалисты) подробно в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При ответе на телефонный звонок специалист должен дать информацию о полном наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.



В случае если специалист, принявший звонок, не вправе принимать самостоятельно решение по заданному вопросу, вопрос должен быть решен по существу руководителем.

2.15. Консультации по вопросам получения муниципальной услуги предоставляются специалистами (приложение 6).

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о требовании к оформлению письменного обращения;  
о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений граждан;

о времени приема заявлений об оказании муниципальной услуги;  
о графике приема граждан;  
о порядке обращений граждан в электронную приемную;  
о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

2.16. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить посредством:

личной консультации;

телефонной консультации;

информационных стендов в местах предоставления муниципальной услуги.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3. Настоящим Административным регламентом установлена следующая последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги:

3.1. Письменное обращение гражданина предусматривает:

прием и регистрация обращения (пункт 3.1.1.);

направление обращения должностному лицу (пункт 3.1.2.);

рассмотрение обращения (пункт 3.1.3.);

рассмотрение обращения исполнителем (пункт 3.1.4.);

работа с обращениями (пункт 3.1.5);

направление ответа заявителю (пункт 3.1.6.);

оформление дела по обращению (пункт 3.1.7.);

анализ обращений граждан (пункт 3.1.8.).

3.1.1. Прием и регистрация обращения.

Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации муниципального образования (далее – специалист).

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление письменного обращения гражданина в администрацию Обвинского сельского поселения.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

по каналу факсимильной связи;

фельдъегерской связью;

электронной почтой;

нарочным.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращения, полученные по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения граждан.

Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются специалистом администрации в течение 1 дня с момента поступления.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе администрации Обвинского сельского поселения.

### 3.1.2. Направление обращения должностному лицу.

На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, отбирает обращения, которые в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" не подлежат рассмотрению. Среди них:

обращения, в которых обжалуются судебные решения;

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;

обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По первым трем названным группам обращения с пометкой «не подлежат рассмотрению» регистрируются и передаются специалистом главе.

Глава в течение 2 рабочих дней назначает ответственного за подготовку письменного ответа заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов. Ответ подписывается главой администрации муниципального образования.

Максимальный срок подготовки и отправки ответа – 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются должностному лицу для нанесения резолюции.

Если обращение написано на имя конкретного руководителя, то оно передается этому руководителю для нанесения резолюции.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

Административная процедура (направление обращения руководителю) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать трех дней с момента поступления обращения.

### 3.1.3. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями руководителю, осуществляющему предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращения.

Руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, готовит резолюции:

определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

По многократным обращениям исполнитель рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит для руководителя администрации муниципального образования проект письма о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, то руководитель в резолюции поручает исполнителю подготовить за его подписью:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

Письмо гражданину подписывается руководителем, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, - 1 день со дня регистрации обращения в администрации.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается руководителем, принявшим такое решение.

#### 3.1.4. Рассмотрение обращения исполнителем.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения исполнителю с резолюцией руководителя.

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

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- и другим направлениям.

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 органов местного самоуправления;

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

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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.

3.1.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Пермского края, Пермской области, Карагайского муниципального района, Обвинского сельского поселения.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и

других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий.

3.1.4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.;

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

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего 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;

вносит предложение о привлечении к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления, организациях;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.4.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем готовится запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается руководителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

3.1.4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной связи, почтой и другими способами, но не позднее пяти дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок ответ на обращение готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.4.7. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.4.8. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

#### 3.1.5. Работа с обращениями.

Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет исполнителю за 5 рабочих дней напоминание о приближении срока исполнения обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина на рассмотрение руководителю:

информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Руководитель:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;



необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;  
иные основания.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает руководитель.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

С письменного разрешения руководителя, установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно ч. 2 ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответственный исполнитель представляет мотивируемую просьбу о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее, чем за 5 дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

Запросы на изменение или продление срока рассмотрения обращения должны в обязательном порядке согласовываться с общим отделом не позднее 5 рабочих дней до окончания срока исполнения обращения.

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения.

### 3.1.6. Направление ответа заявителю.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось руководителем на контроль, исполнитель должен направить руководителю информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки, либо направить копию ответа, данного заявителю.

Ответы на обращения, контролируемые руководителями, печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального образования.

В случае отправки ответа заявителю посредством электронной почты или через электронную приемную документ необходимо отсканировать. В дело подшивается ответ с выпиской об отправке из электронного журнала исходящей корреспонденции.

Ответственность за исполнение обращения гражданина несет непосредственный исполнитель и руководитель.

### 3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет гражданину подписанный руководителем ответ на обращение. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

При возобновлении переписки с гражданином, ранее обращавшимся по тому же вопросу в течение пяти предыдущих лет, все документы по обращению группируются в дела текущего года.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

По истечении сроков хранения в администрации обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации Обвинского сельского поселения уничтожаются в установленном порядке.

Сводные и статистические годовые отчеты, аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования формируются в дела постоянного хранения и передаются на хранение в архивный отдел администрации Карагайского муниципального района в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

### 3.1.8. Анализ обращений граждан.

Анализ поступивших в администрацию муниципального образования обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Информационно-аналитические справки направляются руководителям.

3.2. Запись и организацию личного приема граждан главой муниципального образования осуществляют главный специалист территории (далее – специалист).

Устное обращение гражданина к главе муниципального образования предусматривает:

запись на прием главы муниципального образования и регистрация обращения;

предварительное рассмотрение обращения;

проведение личного приема главы муниципального образования.

3.2.1. Запись на прием главы муниципального образования и регистрация обращения.

Запись на прием главы муниципального образования осуществляет специалист согласно утвержденному графику (приложение 5).

Во время записи на прием главы муниципального образования граждане приглашаются в кабинет в порядке очереди, их регистрируют в книге учета записи на прием с указанием фамилии, имени, отчества, даты рождения, социального положения, места работы, места регистрации, краткого содержания устного обращения, краткой истории решения представленных в обращении вопросов.

Общее время регистрации обращения на личный прием главы – 15 минут.

По итогам записи на прием главы муниципального образования в течение 1 дня формирует общий список граждан, записавшихся на прием главы муниципального образования, и оформляет карточки учета приема граждан на каждого записанного гражданина на бумажном носителе (приложение 1).

3.2.2. Предварительное рассмотрение обращения.

В течение дня, следующего за днем проведения записи на личный прием главы муниципального образования, специалист направляет письменные запросы в соответствующие подразделения органов местного самоуправления и другие организации о направлении разъяснений по существу представленных вопросов от граждан, записавшихся на прием главы муниципального образования.

Максимальный срок подготовки и отправки ответа на запрос – 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

После получения ответа на запрос, специалист в течение 1 дня вносит поступившие разъяснения в карточку личного приема по каждому записанному гражданину.

За 2 рабочих дня до проведения личного приема главы администрации муниципального образования секретарь передает все карточки личного приема, вместе с имеющимися материалами по существу зарегистрированных обращений граждан и доводит представленную информацию до сведения главы администрации муниципального образования не позднее, чем за 1 рабочий день до дня проведения личного приема главы администрации муниципального образования.

### 3.2.3. Проведение личного приема главы муниципального образования.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием.

Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По итогам личного приема в течение 3 последующих дней специалист заполняет раздел «Заключение» карточек личного приема главы, отдает на подпись главе муниципального образования. Оформленные карточки личного приема на всех граждан, присутствовавших на приеме главы, специалист направляет не позднее 5 дней после проведения приема.

3.3. Запись и организацию личного приема граждан заместителями осуществляет специалист.

Устное обращение гражданина к заместителям главы администрации муниципального образования предусматривает:

запись на прием к заместителю и регистрация обращения;  
проведение личного приема заместителем.

#### 3.3.1. Запись на прием к заместителю и регистрация обращения.

Запись на прием к заместителю главы администрации муниципального образования осуществляется согласно приложению 5.

Во время записи на прием к заместителю граждане приглашаются в кабинет в порядке очереди, их регистрируют в книге учета записи (электронный журнал) на прием с указанием фамилии, имени, отчества, даты рождения, социального положения, места работы, места регистрации, краткого содержания устного обращения.

Общее время регистрации обращения на личный прием к заместителю – 15 минут.

По итогам записи на прием к заместителю специалист в течение 1 дня формирует общий список граждан, записавшихся на прием, и оформляет карточки учета приема граждан на каждого записанного гражданина на бумажном носителе (приложение 2).

#### 3.3.2. Проведение личного приема заместителем.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По итогам личного приема заполняется раздел «Заключение» карточек личного приема. Оформленные карточки личного приема на всех граждан, присутствовавших на приеме у заместителя, формируются в дело со всеми документами, хранятся согласно номенклатуре дел.

3.4. Проведение личного приема руководителями органов администрации муниципального образования.

Запись и организацию личного приема граждан руководителями органов администрации муниципального образования осуществляют специалисты отраслевых (функциональных) органов.

Прием граждан руководителями органов и запись на прием осуществляется согласно графику (приложение 5).

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением установленных сроков предоставления муниципальной услуги, последовательности действий, определенных административных процедур предоставления муниципальной услуги, законности и обоснованности принятых решений по заявлению о предоставлении муниципальной услуги, осуществляется лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента, иных муниципальных правовых актов.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан может осуществляться привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия), а также решений должностных лиц предоставляющих муниципальную услугу в досудебном порядке или судебном порядке.

5.2. Заявители имеют право обратиться лично или направить письменное обращение.

5.3. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники администрации муниципального образования, проводят личный прием заявителей.

5.4. При обращении заявителей в письменной форме, срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

5.5. В случае, если по обращению заявителя требуется проведение дополнительной проверки, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, по решению главы муниципального образования, заместителей, руководителей органов администрации муниципального образования.

5.6. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно, с указанием причин продления.

5.7. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается обращение, его место жительства или пребывания;

наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия);

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

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

требования о признании незаконными действия (бездействия);

иные сведения, обязательность указания которых в обращении установлена действующим законодательством Российской Федерации.

Дополнительно в обращение могут быть включены иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в тексте обращения приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения отсутствуют или не приложены к обращению, решение по обращению принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Обращение подписывается подавшим ее заявителем, его уполномоченным лицом.

5.8. По результатам рассмотрения обращения, должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.9. Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.10. Обращение заявителя не рассматривается в случаях, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

при отсутствии сведений об обжалуемом решении, действий (бездействий) (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес для получения ответа на обращение);

если предмет заявления, обращения является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке;

в случае если текст обращения является нечитаемым.

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в судебном порядке, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к административному регламенту  
«Осуществление приема граждан,  
обеспечение своевременного и в  
полном объеме рассмотрения устных и  
письменных обращений граждан,  
принятие по ним решений и  
направление заявителям ответов»

## **ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ**

Главе Никольского сельского  
поселения

\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

Адрес, номер телефона

\_\_\_\_\_

## **ЗАЯВЛЕНИЕ**



Дата, подпись

Приложение 2  
к административному регламенту  
«Осуществление приема граждан,  
обеспечение своевременного и в  
полном объеме рассмотрения устных  
и письменных обращений граждан,  
принятие по ним решений и  
направление заявителям ответов»

1. Местонахождение администрации Никольского сельского поселения:

**1.1. Местонахождение администрации Никольского сельского поселения**

улица Российская, д. 4, д. Ярино, Карагайский район, Пермский край,  
617205;

контактные телефоны (телефоны для справок): 8(34 297) 3-95-19;

Приложение 3  
к административному регламенту  
«Осуществление приема граждан,  
обеспечение своевременного и в  
полном объеме рассмотрения устных  
и письменных обращений граждан,  
принятие по ним решений и  
направление заявителям ответов»

## **Запись граждан на личный прием главы муниципального образования и график приема граждан**

1. При устном обращении к главе муниципального образования:

Запись граждан на личный прием главы муниципального образования производится ежедневно в течение рабочего дня по адресу: Карагайский район, д. Ярино, ул. Российская, д. 4

Личный прием главы муниципального образования проходит в первый и третий понедельник каждого месяца с 14.00 ч. до 16.00ч. по адресу: Карагайский район, д. Ярино, ул. Российская, д. 4. Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием.

Приложение 4  
к административному регламенту  
«Осуществление приема граждан,  
обеспечение своевременного и в  
полном объеме рассмотрения устных  
и письменных обращений граждан,  
принятие по ним решений и  
направление заявителям ответов»

1. При письменном обращении к главе муниципального образования, заместителям:

консультации предоставляются специалистами администрации по адресу: ул. Российская, д. 4, д. Ярино;

2. При личном обращении гражданина к главе муниципального образования:

предоставляются специалистом по адресу: д. Ярино, ул. Российская, д. 4 и  
по телефонам 3-95-19; 3-95-24

