

**Администрация Красносельцевского сельского поселения  
Быковского муниципального района Волгоградской области**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 28.12.2017 г. №116**

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок».

В соответствии с Федеральными Законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Красносельцевского сельского поселения Быковского муниципального района Волгоградской области, во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010г № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент администрации Красносельцевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок» (прилагается).

2. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Красносельцевского сельского поселения Быковского муниципального района Волгоградской области

Глава Красносельцевского  
сельского поселения:

Н.А.Кузнецова

**Административный регламент**  
предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ срок»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Красносельцевского сельского поселения (далее - Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Красносельцевского сельского поселения с органами местного самоуправления муниципальных образований при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее - муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

Уставом Красносельцевского сельского поселения Быковского муниципального района Волгоградской области

1.3. Наименование органа, осуществляющего муниципальную функцию.

1.3.1. В администрации Красносельцевского сельского поселения обращения граждан рассматриваются должностными лицами в пределах своей компетенции.

1.4. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

1.5. Исполнение муниципальной функции основывается на принципах гласности и открытости.

1.6. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются физические лица,

индивидуальные предприниматели или юридические лица, обратившиеся в администрацию Красносельцевского сельского поселения (далее – заявители).

## **2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции.

2.1.1. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной и письменной форме.

2.1.2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость её изложения и полнота.

2.1.3. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:

лично и по телефону в администрацию Красносельцевского сельского поселения (далее – администрация);

письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в администрацию.

2.1.4. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно в администрации Красносельцевского сельского поселения, с использованием телефонной связи и информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах электронной почты, графиков личного приема граждан, официальном сайте администрации Красносельцевского сельского поселения в сети «Интернет», на информационных стендах в здании администрации сельского поселения.

2.1.5. На информационных стендах размещается следующая информация о порядке исполнения муниципальной функции:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции;

настоящий регламент с приложениями;

почтовые реквизиты и телефоны структурных подразделений и должностных лиц администрации Красносельцевского сельского поселения;

разъяснения порядка подачи обращений, а также порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих муниципальную функцию;

образцы оформления и требования к письменному обращению.

2.1.6. Основными требованиями к порядку информирования граждан об исполнении муниципальной функции являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

2.1.7. Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на

поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

2.1.8. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа по почтовому адресу гражданина либо с помощью электронной почты.

2.1.9. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, должны быть оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.1.10. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалист администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование администрации сельского поселения, свою фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

## **2.2. Способы направления обращений гражданами.**

2.2. 1. Граждане представляют свои обращения для рассмотрения:

лично в администрацию;

почтовым отправлением в адрес администрации сельского поселения ;

в ходе личного приема граждан;

в ходе выездного приема граждан;

по каналам факсимильной связи;

## **3.Административные процедуры**

**3.1. Последовательность административных действий (процедур) исполнения муниципальной функции** включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 1):

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений в администрации сельского поселения ;

организация личного приема граждан;

постановка обращений на контроль;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

установление порядка и формы контроля за исполнением муниципальной функции;

подготовка отчетности по работе с обращениями граждан в администрации сельского поселения ;

установление порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной функции.

### **3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление в администрацию сельского поселения письменного или устного обращения.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем по доверенности, поступить по почте, информационным системам общего пользования.

3.2.3. Обращения на имя главы сельского поселения, поступающие в администрацию по почте, проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственно главе администрации.

3.2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 2, 3), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4).

3.2.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.2.6. Служебные письма (документы на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из её руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в администрации сельского поселения.

3.2.7. Письменные обращения, доставленные в администрацию сельского поселения лично автором или лицом, предоставляющим его интересы по доверенности, принимаются специалистом администрации. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа. На копии обращения проставляется отметка о получении обращения в администрации сельского поселения с указанием фамилии, имени, отчества, должности специалиста, дата приема и роспись.

3.2.8. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале регистрации и рассматриваются аналогично работе с письменными обращениями.

3.2.9. Результат административной процедуры – подготовка поступивших обращений к регистрации.

### **3.3. Регистрация обращений.**

3.3.1. Все поступающие в администрацию сельского поселения письменные обращения граждан регистрируются специалистом администрации в течение трех дней с даты их поступления.

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

Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведётся в хронологическом порядке.

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

на лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера;

в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте.

В журнал регистрации вносится:

- дата регистрации и регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания следует руководствоваться данными почтового штемпеля);
- вид документа - форма обращения ( письмо, телеграмма, Интернет) и вид обращения(жалоба, предложение, заявление);
- количество листов и приложений (если имеются);
- указывается, откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования Быковского муниципального района, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть чётким, отражать его суть;
- фамилия и проект резолюции руководителя, к которому обращение направляется на рассмотрение;
- указываются сроки исполнения.

3.3.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационный журнал вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой может указываться фамилия того автора, в адрес которого заявители просят, направить ответ, и учет производить по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В электронной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.3.5. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе « Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: (Иванов, Петров).

**3.3.6.** Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационный журнал вносится запись «без подписи».

**3.3.7.** Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

**3.3.8.** Результат административной процедуры – регистрация обращения в журнале регистрации и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

### **3.4. Направление обращений на рассмотрение.**

**3.4.1.** Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения в журнале регистрации.

**3.4.2.** Специалистом администрации, рассматривающим почту, в зависимости от содержания обращений вносятся предложения председателю сельского совета- главе сельского поселения (далее - глава поселения) о направлении обращений на исполнение в администрации, о сроках и порядке разрешения вопросов обращения и в день регистрации направляется главе поселения для принятия решения о ходе рассмотрения. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

**3.4.3.** Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, специалист администрации направляет **в течение семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

**3.4.4.** В случае, если обращение поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), **оно должно быть возвращено специалисту администрации не позднее пяти дней со дня поступления.** Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста администрации.

**3.4.5.** Обращение, содержащее несколько вопросов, копируется и направляется на исполнение должностным лицам, в компетенцию которых входит их разрешение.

**3.4.6.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления, должностным лицам или организациям, действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**3.4.7.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**3.4.8.** Авторам жалоб на правоохранительные и судебные органы, адресованных главе поселения, в том числе содержащих требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

**3.4.9.** Письменные обращения граждан (или их копии) вручаются исполнителям под роспись.

**3.4.10.** Результат административной процедуры - направление зарегистрированных обращений на рассмотрение исполнителям.

### **3.5. Рассмотрение обращений.**

**3.5.1.** Основание для начала административной процедуры – получение исполнителями поручения по рассмотрению письменного или устного обращения.

**3.5.2.** Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнение координирует лицо, указанное первым, им обобщаются материалы, готовится ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, координирующему лицу. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители, каждый в своей части.

**3.5.3.** Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

**3.5.4.** При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

**3.5.5.** Обращения с просьбами о личном приеме главой поселения рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана



проблема, то, как правило, заявителю направляются сообщения о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения, а заявление оформляется в «дело» как исполненное.

**3.5.6.** Обращения, в которых отсутствуют конкретные предложения, просьбы, жалобы, а содержатся только рассуждения по известным проблемам внутренней или внешней политики, либо бессмысленные по содержанию, оскорбительные, содержащие стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.п.), передаются на хранение в архив администрации и ответы по ним не даются. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись « в дело» с указанием даты и фамилии.

**3.5.7.** Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

**3.5.8.** В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского поселения, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы поселения.

**3.5.9.** Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

**3.5.11.** 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.

**3.5.12.** Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем, либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

**3.6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений.**

**3.6.1.** Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

**3.6.2.** Администрация Красносельцевского сельского поселения обеспечивает:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в государственных органах и органах местного самоуправления или должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

### **3.7. Сроки исполнения муниципальной функции.**

**3.7.1.** Обращения, поступившие в администрацию Красносельцевского сельского поселения по компетенции рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

**3.7.2.** Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

**3.7.3.** В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные, муниципальные органы, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручению по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

**3.7.4.** Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если

окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

**3.7.5.** По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляра обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

**3.7.6.** Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

**3.7.7.** Контроль за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации.

**3.8.** Контроль за рассмотрением обращений.

**3.8.1.** Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

**3.8.2.** На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступившие в администрацию Красносельцевского сельского поселения из федеральных органов власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Президента и Правительства Волгоградской области, ставятся на «особый контроль».

**3.8.3.** Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации сельского поселения, осуществляется специалистом администрации.

**3.8.4.** Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

**3.8.5.** Результатом административной процедуры является постановка на контроль общественно значимых обращений граждан.

**3.9.** Ответы на обращения.

**3.9.1.** Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направление его заявителю.

**3.9.2.** Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие

разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

**3.9.3.** Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

**3.9.4.** В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

**3.9.5.** Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой поселения.

**3.9.6.** Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного решения вопросов, поднимаемых в нем. Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

**3.9.7.** Ответы заявителям подписываются главой поселения, и печатаются на бланке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

**3.9.8.** На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.А.- для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.А. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.А. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

**3.9.9.** Ответ на обращение, поступившее в администрацию Красносельцевского сельского поселения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**3.9.10.** Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

**3.9.11.** В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**3.9.12.** Возможно оставить без ответа по существу поставленных вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

**3.9.13.** После регистрации ответ направляется заявителю специалистом

администрации. Отправление ответов без регистрации не допускается.

**3.9.14.** Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

**3.9.15.** При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения предоставляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

**3.9.16.** В журнале регистрации обращений граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль по обращению).

**3.9.17.** Результатом выполнения административной процедуры является регистрация и направление ответа на обращение заявителю.

**3.9.18.** Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

**3.10.** Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

**3.10.1.** Обращения граждан хранятся в администрации.

**3.10.2.** На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

**3.10.3.** Рассмотренное письменное обращение с поручением главы поселения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся).

**3.10.4.** Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках по заглавной букве заявителя в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

**3.10.5.** Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечению срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

**3.11. Организация личного приема граждан.**

**3.11.1.** Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в администрацию.

**3.11.2.** Информирование о предоставлении муниципальной услуги.

Адрес электронной почты: [bykkrasnoselec@yandex.ru](mailto:bykkrasnoselec@yandex.ru)

График приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется по рабочим дням в соответствии со следующим графиком (с учётом перерыва на обед с 12.00 до 13.48):

**Глава администрации** - каждый четверг с 15.00 до 18.00

**Специалисты** - вторник, пятница с 8.00 до 17.00

суббота, воскресенье - выходные дни.

**Справочные телефоны:**

- Главы Красносельцевского сельского поселения- главы администрации Красносельцевского сельского поселения- **8 (844495)-3-74-67**

- ведущего специалиста- **8 (844495)-3-74-68**

- документоведа - **8 (844495)-3-74-00**

**Почтовый адрес администрации:** 404063, Волгоградская область Быковский район с.Красноселец ул.Ленина,27

**Фактический адрес:** Волгоградская область Быковский район с.Красноселец ул.Ленина,27

**3.11.3.** Место ожидания личного приема граждан должно быть оборудовано стульями, столами, заявители обеспечены канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

**3.11.4.** Места для проведения личного приема должны быть оборудованы системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

**3.11.5.** Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

**3.11.6.** Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

**3.11.7.** При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.11.8.** Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

Если заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения, ему может быть отказано в приеме. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

**3.11.10.** Специалист администрации обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующемуся вопросу, либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

**3.11.11.** Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.

**3.11.12.** Специалист администрации производит запись на личный

прием к главе поселения по вопросам, входящим в компетенцию администрации сельского поселения. На каждого заявителя заводится карточка личного приема (приложение № 6).

**3.11.13.** Личный прием граждан осуществляется главой администрации сельского поселения, специалистом по вопросам, отнесенным к их ведению, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

**3.11.14.** К личным приемам (в том числе выездным) главы сельского поселения специалист администрации готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах специалистов администрации и непосредственно принимает участие в приемах.

**3.11.15.** За два дня до приема информация по приему передается должностному лицу, которое будет проводить прием граждан, для ознакомления и выработки проектов решений по поднимаемым заявителями вопросам.

**3.11.16.** По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также о том, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

**3.11.18.** Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

**3.11.19.** Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 6. В случае, если изложенные в устном и письменном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**3.11.20.** Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

**3.11.21.** Карточка личного приема специалистом администрации на следующий день после приема направляется исполнителю.

**3.11.22.** Не подлежат записи на прием к главе сельского поселения, специалистам граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

**3.11.23.** В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

**3.11.24.** Для жителей Красносельцевского сельского поселения, должностные лица администрации проводят выездные приемы в

соответствии с графиком, утвержденным главой поселения.

**3.11.25.** В ходе работы на выездных приемах на каждого заявителя заполняется карточка выездного личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения, данные обращения регистрируются в течение 2 дней, и проекты поручений по ним передаются на подпись главе поселения.

**3.11.26.** Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируются специалистом администрации.

**3.11.27.** Устные обращения, поступившие главе поселения по телефону, вносятся специалистом администрации в Журнал регистрации устных обращений граждан по телефону и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

**3.11.28.** Материалы с личного и выездного приемов хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

**3.11.29.** Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

**3.12.** Ответственность должностных лиц при исполнении государственной функции.

3.12.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращениями. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении направление письменного обращения в государственный орган, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.12.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.12.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.



#### **4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

**4.1.** В администрации Красносельцевского сельского поселения контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы сельского поселения, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

**4.2.** Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по проверке результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

**4.3.** Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в администрации Красносельцевского сельского поселения осуществляется их руководителем.

**4.4.** Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административных регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

**4.5.** В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя и другие.

**4.6.** Ежегодно в установленный срок администрацией Быковского муниципального района готовится отчет о работе с обращениями граждан в администрации Красносельцевского сельского поселения по итогам года.

#### **5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.**

**5.1.** Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

**5.2.** Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: должностных лиц администрации Красносельцевского сельского поселения - главе сельского поселения;

**5.3.** Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым

решением.

**5.4.** Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Красносельцевского сельского поселения, решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним  
решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ  
срок»

**БЛОК-СХЕМА**  
рассмотрения обращения граждан

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним  
решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ  
срок»

## АКТ №

### о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

\_\_\_\_\_

в администрацию Красносельцевского сельского поселения поступила корреспонденция за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_ проживающего \_\_\_\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

\_\_\_\_\_

Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

\_\_\_\_\_

Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

\_\_\_\_\_

Инициалы, фамилия

Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним  
решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ  
срок»

АКТ № \_\_\_\_\_

**Об отсутствии письменных вложений в простых, заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)  
составила акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Красносельцевского сельского поселения поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина,  
проживающего \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложения

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата.

Инициалы, фамилия

подпись, дата.

Инициалы, фамилия

подпись, дата.

Инициалы, фамилия

Приложение № 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним  
решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ  
срок»

**АКТ № \_\_\_\_\_**

**О вложении оригиналов документов в простых, заказных письмах с  
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших  
акт)

составила акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год) \_\_\_\_\_

в администрацию Красносельцевского сельского поселения поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина,  
проживающего \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____	_____
подпись, дата.	Инициалы, фамилия
_____	_____
подпись, дата.	Инициалы, фамилия
_____	_____
подпись, дата.	Инициалы, фамилия

Приложение № 5  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним  
решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ  
срок»

Главе администрации Красносельцевского  
сельского поселения

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

### О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации» прошу Вас дать разрешение прекратить переписку с заявителем .

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых  
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) \_\_\_\_\_  
(дата, номер)
- 2) \_\_\_\_\_  
(дата, номер)
- 3) \_\_\_\_\_  
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

Должность

Подпись

Расшифровка

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Приложение № 6  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация приема граждан,  
обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятие по ним  
решений и направление ответов в  
установленный законодательством РФ срок»

**КАРТОЧКА  
Личного приема**

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Ф.И.О.посетителя** \_\_\_\_\_

**Адрес,  
телефон** \_\_\_\_\_

**Дата  
приема** \_\_\_\_\_

**Содержание  
вопроса** \_\_\_\_\_

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

**Исполнитель(и)** \_\_\_\_\_

**Резолюция** \_\_\_\_\_

**Срок исполнения** « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Автор резолюции** \_\_\_\_\_  
(подпись)



**Подлежит возврату  
в приемную**

<b>Дата передачи исполнителю</b>	<b>Кому направлено</b>	<b>Примечания</b>

**Когда фактически  
рассмотрено** \_\_\_\_\_

**Содержание (результат  
рассмотрения)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Снял с контроля** \_\_\_\_\_ **(дата,  
подпись)**