



**Администрация Хотимльского сельского поселения  
Южского муниципального района Ивановской области**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**с.Хотимль**

**18.06.2012 г.**

**№ 54**

**Об утверждении административного регламента  
по предоставлению муниципальной услуги**

**«Организация рассмотрения обращений граждан  
в администрации Хотимльского сельского поселения»**

Руководствуясь Федеральным Законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Хотимльского сельского поселения от 29.12.2010 г. № 68а «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг »  
**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в администрации Хотимльского сельского поселения ».
2. Постановление вступает в силу с момента его обнародования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации  
Хотимльского сельского поселения**

**Г.М.Порожнякова**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**муниципальной услуги «Организация рассмотрения**  
**обращений граждан в администрации Хотимльского сельского поселения»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Хотимльского сельского поселения» (далее – Регламент) разработан с целью повышения эффективности деятельности Администрации Хотимльского сельского поселения» (далее – Администрация поселения) и ее должностных лиц по рассмотрению обращений граждан в Администрацию поселения.

**1.1. Наименование орган, исполняющего муниципальную услугу**

1.1.1. Муниципальная функция «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Хотимльского сельского поселения » исполняется Администрацией поселения.

**1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги**

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993г.;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2007 г. № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Уставом Хотимльского сельского поселения, утвержденным решением Совета депутатов Хотимльского сельского поселения

**1.3. Основные термины, используемые в Регламенте**

*Заявитель* – гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию поселения за предоставлением муниципальной услуги.

*Обращение заявителя (далее – обращение)* – направленные в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

*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 Администрации поселения или должностных лиц.

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

*Коллективное обращение* – обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

*Повторное обращение* – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

*Анонимное обращение* – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

*Должностное лицо* – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно – распорядительные или административно – хозяйственные услуги в Администрации поселения.

#### **1.4. Описание заявителей**

Получателем муниципальной услуги являются заявители:

– граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации.

#### **1.5. Результат исполнения муниципальной услуги**

1.7.1. Результатом исполнения муниципальной услуги является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа.

1.7.2. Результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема или по телефону является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

#### **1.6. Обращения, подлежащие рассмотрению**

Подлежат рассмотрению обращения, в том числе:

- поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т.п.);

- в ходе личного приема;

за исключением обращений, указанных в разделе 2.5 Регламента.

#### **1.7. Регистрация и контроль исполнения сроков рассмотрения обращения**

Регистрацию, обработку обращений, поступивших Главе Администрации поселения, специалистам и контроль сроков исполнения, осуществляет специалист, администрации

ответственный за ведение делопроизводства.

Контроль исполнения сроков возлагается на специалиста администрации поселения, ответственного за ведение делопроизводства .

### **1.8. Платность( бесплатность) муниципальной услуги**

Муниципальная услуга Администрацией поселения предоставляется на безвозмездной основе.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Информирование о местонахождении администрации поселения, исполнителя муниципальной услуги**

2.1.1.Место нахождения администрации: Ивановская область, Южский район, с.Хотимль, ул. Центральная, д. 27.

Почтовый адрес: 155639, Ивановская область, Южский район, с.Хотимль, ул. Центральная, д.27.

### **2.2. График приема обращений в Администрации поселения**

Понедельник- пятница – с 8.00 до 16.00 час.

Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 час.

Выходной: суббота, воскресенье

#### **Справочные телефоны:**

Телефон уполномоченного лица: 8 (49347 )2-63-73, 2-65-42, факс 8(49347) 2-63-73; 2-65-42

Адрес электронной почты: [xotimladm@mail.ru](mailto:xotimladm@mail.ru)

### **2.3.Требования к обращениям заявителей**

2.3.1. В письменном обращении заявителя в обязательном порядке указывается:

- либо наименование органа местного самоуправления; либо фамилия, имя, отчество должностного лица; либо должность должностного лица; а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути обращения, контактный телефон, личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (копии).

2.3.2. Обращение, направленное по каналам электронной связи должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления; или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

- изложение существа обращения;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя (местожительство);

- контактный телефон или адрес электронной почты.

## **2.4. Предоставление консультаций в ходе рассмотрения обращения**

2.4.1. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист администрации ответственный за ведение делопроизводства. .

2.4.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом ответственным за делопроизводство и (или) исполнителем. Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан или посредством телефона.

2.4.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу

- об отказе в рассмотрении обращения; - о продлении срока рассмотрения обращения

- о результатах рассмотрения обращения.

2.4.5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 8.00 до 16.00 часов, перерыв с 12.00 до 13.00 часов, кроме выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней.

2.4.6. При получении запроса, специалист администрации:

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;

- представляется, называя свои фамилию, имя и отчество;

- предлагает абоненту представиться

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

2.4.7. Во время разговора с обратившимся гражданином специалист, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.4.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме или электронном виде.

## **2.5. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

2.5.1. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается в случае, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;

в) в обращении обжалуется судебное решение, оно возвращается гражданину,

направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи и сообщается гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, структурное подразделение или должностному лицу Администрации города в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

е) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ж) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

з) от заявителя поступило письменное предложение о прекращении рассмотрения его обращения.

2.5.2. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании гражданина недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

В иных случаях обращения недееспособных граждан подлежат рассмотрению в установленном порядке.

2.5.3. Без рассмотрения может быть оставлено повторное обращение, по которому прекращена переписка, на основании докладной записки исполнителя обращения. Обращение списывается в дело и приобщается к предыдущей переписке.

## **2.6. Прием граждан по личным вопросам**

2.6.1. Устные обращения к Главе сельского поселения, должностным лицам администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

2.6.2. Глава сельского поселения ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой сельского поселения графиком личного приема граждан на календарный год и регламентом работы администрации.

2.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, почетные жители поселения принимаются вне очереди.

2.6.4. Специалист администрации ответственный за делопроизводство, обеспечивает проведение личного приема, регистрируют заявителей на карточках личного приема, вносят данные о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество обращений в сельское поселения, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются Главе сельского поселения, ведущему личный прием.

2.6.5. Во время приема Глава сельского поселения вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующему специалисту администрации, либо в государственный орган.

2.6.6. Во время личного приема Главой сельского поселения каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

2.6.7. По окончании приема Глава сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6.8. Глава сельского поселения, ведущая прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

2.6.9. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным Главой сельского поселения во время личного приема, направляется исполнителем Главе сельского поселения, осуществляющей прием. Сопроводительное письмо подписывает Глава сельского поселения.

2.6.10. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

2.6.11. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

## 2.7. Сроки исполнения муниципальной услуги

2.7.1. Общий срок исполнения муниципальной услуги в Администрации поселения определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

- регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- исполнение резолюции по обращению;
- подготовка ответа;
- отправка ответа заявителю.

2.7.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение **30 календарных дней** со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.7.3. Если установлен более короткий срок исполнения, все сроки, указанные в п.п. 2.7.5-2.7.10 сокращаются с учетом необходимости исполнения обращения в срок, определенный автором резолюции.

2.7.4. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

2.7.5. Обращения, по которым имеется **поручение** Губернатора Ивановской области Главы Южского муниципального района, адресованные Главе Администрации поселения,

рассматриваются в указанные в поручении сроки.

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

2.7.7. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации поселения или должностного лица, то обращение в течение **7 календарных дней** со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти Ивановской области, предприятий, организаций и учреждений, возвращаются в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Ивановской области, предприятия, организации и учреждения.

2.7.8. Зарегистрированные обращения и проекты ответов на них, направленные Главе Администрации поселения, подлежат рассмотрению в течение **3-х рабочих дней**.

Исполнитель обязан представить должностному лицу проект ответа **за 4 рабочих дня** до истечения срока рассмотрения обращения.

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

2.7.10. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на **30 календарных дней**.

В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку Главе администрации или заместителю с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения, не позднее, чем за **5 календарных дней** до окончания срока исполнения обращения, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать **60 календарных дней**.

## **2.8. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги**

2.8.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, 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.

2.8.2. Рабочее место специалиста, осуществляющего обработку обращений, оборудуется компьютером с оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме, выделяются: бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для ее исполнения.

2.8.3. В фойе Администрации на видном месте размещается информация о времени приема обращений.

2.8.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями, креслами.

2.8.5. На территории, прилегающей к месторасположению администрации, оборудуются места для парковки автомобилей, доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступившего обращения;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение.

#### **3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений**

3.1.1. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

3.1.3. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (главе сельского поселения) либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

3.1.4. Документы, адресованные Главе сельского поселения, администрации или должностным лицам администрации, направляются специалисту администрации ответственному за ведение делопроизводства

3.1.5. Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.

3.1.6. В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, общим отделом сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

3.1.7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкальваются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, специалистом администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом "обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим

документам.

3.1.8. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом администрации, ответственным за ведение делопроизводства. Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа.

Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправителя.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.9. Обращения, поступившие на имя Главы сельского поселения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в администрации в установленном порядке.

3.1.10. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), работник должен, немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе сельского поселения, и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию.

3.1.11. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

## **3.2.Регистрация поступивших обращений.**

3.2.1. Поступившее в администрацию обращение регистрируется в день поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп "Входящий" с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

3.2.2. Специалист прочитывают их, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в контрольную карточку учета заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В регистрационной карточке указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /просьба помощи, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "контроль".

3.2.3. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в регистрационной карточке делается соответствующая отметка.

3.2.4. При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в контрольной карточке проставляется соответствующий действующему классификатору тем обращений шифр. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

3.2.5. От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю.

3.2.6. Письма на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых до регистрации направляются для перевода. Их регистрация производится после поступления перевода.

3.2.7. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращений в информационной системе «Обращения граждан» и (или) в журнале регистраций писем, заявлений и жалоб граждан и их подготовка к передаче на рассмотрение Главе сельского поселения или должностным лицам администрации.

### **3.3. Направление обращений на рассмотрение.**

3.3.1. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе сельского поселения или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему. В соответствии с резолюцией Главы сельского поселения обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему исполнителю, который обязан в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу сельского поселения.

3.3.4. Ответы заявителям из администрации даются на общих бланках администрации или на специальных бланках.

3.3.5. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой сельского поселения.

3.3.6. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы сельского поселения или должностных лиц, если обращения были адресовано им, в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляет специалист ответственный за делопроизводство.

### **3.4. Рассмотрение обращений специалистами администрации.**

3.4.1. Направленные Главой сельского поселения для рассмотрения письменные обращения граждан регистрируются в администрации в установленном порядке в день получения, рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации в администрации. Обращения, на которых Главой сельского поселения указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

3.4.2. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.3. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

3.4.4. Обращения должны рассматриваться тем специалистом администрации, которому это

поручено. .

3.4.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы сельского поселения первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его специалисту администрации ответственному за ведение делопроизводства с указанием подразделения, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.4.7. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения Главе сельского поселения и списываются в дело специалистом администрации ответственным за ведение делопроизводства. Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, немедленно направляются для проверки правоохранительные органы.

3.4.8. Обращения граждан, поступившие лично к Главе сельского поселения на собраниях граждан должны поступать от их организаторов обобщенными для регистрации специалисту ответственному за ведение делопроизводства. Такие обращения в соответствии с поручением Главы сельского поселения рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный ответ в указанные сроки.

3.4.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.10. Должностное лицо на основании полученного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4.11. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.2.5. Административного регламента.

3.4.12. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

### **3.5.Продление срока рассмотрения обращений.**

3.5.5. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30 дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.

3.5.6. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает

Глава сельского поселения по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

3.5.7. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной власти Ивановской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

### **3.6. Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата.**

3.6.1. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в администрации является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.

3.6.2. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

3.6.3. Ответы на обращения граждан подписывает Глава сельского поселения. Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы Государственной власти Ивановской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения. В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.6.4. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным должностным лицам.

3.6.5. В ответе в органы Государственной власти Ивановской области обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.6.6. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади /его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.

3.6.7. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание с работниками администрации в порядке, установленном Регламентом администрации. .

3.6.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о их возврате.

3.6.9. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

3.6.10. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

3.6.11. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти в озвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.6.12. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.6.13. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за ведение делопроизводства, который проверяет правильность оформления ответа, и делает отметки в информационной системе "Обращения граждан" и (или) в журнале регистраций писем, заявлений и жалоб граждан и учетной картотеке.

3.6.14. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не

отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела/.

3.6.15. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству в администрации" специалистом администрации ответственным за ведение делопроизводства.

#### **4. Контроль за рассмотрением обращений.**

4.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия должностных лиц.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений специалистами администрации осуществляется Главой сельского поселения.

4.3. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя Главы сельского поселения, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

4.4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, губернатора Ивановской области, Администрации Ивановской области, Администрации Южского муниципального района. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится Главой сельского поселения.

4.5. Решения о постановке на контроль обращений граждан вправе принимать специалист сельского поселения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

4.6. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

4.7. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации ответственный за ведение делопроизводства, который еженедельно информирует Главу сельского поселения на аппаратных совещаниях о состоянии работы с обращениями в городском поселении. .

4.9. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения должностными лицами администрации требований Административного регламента.

#### **4.1. Ответственность за нарушение исполнения муниципальной услуги**

4.1.1. Должностные лица Администрации сельского поселения, работающие с

обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность, находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях.

4.1.2. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы федеральной, республиканской власти и управления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

4.1.3. При утрате исполнителем письменного обращения, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется должностное лицо, назначившее служебное расследование.

4.1.4. При длительном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.), руководитель структурного подразделения поручает рассмотрение обращения другому сотруднику.

## **5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. В случае если заявитель ранее обращался в Администрацию сельского поселения и не удовлетворен принятым решением и обжалует действия Администрации сельского поселения, он имеет право обратиться к Главе сельского поселения или обжаловать в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.2. Досудебное обжалование:

- заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе рассмотрения обращения на основании настоящего Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой (приложение 1)

5.3. В жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- почтовый адрес, контактный телефон;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения при рассмотрении обращения.

Заявителю дается письменный ответ о принятом решении (приложение 2).

5.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

**Приложение № 1**

К административному регламенту Администрации  
Хотимльского сельского поселения по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Организация рассмотрения обращений граждан»

Главе администрации Хотимльского  
сельского поселения

\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ**

**ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

**Жалоба**

\* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица \_\_\_\_\_

\* Местонахождение юридического лица, физического лица \_\_\_\_\_

(фактический адрес)

Телефон: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Код учета: ИНН \_\_\_\_\_

\* Ф.И.О. руководителя юридического лица \_\_\_\_\_

\* на действия (бездействие):

\_\_\_\_\_ (наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

\* существо жалобы:

\_\_\_\_\_ (краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

**Приложение № 2**

К административному регламенту Администрации Хотимльского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан»

**ОБРАЗЕЦ**

**РЕШЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ХОТИМЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ**

по жалобе на решение, действие (бездействие)

органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа, принявшего решение по жалобе:

\_\_\_\_\_

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой

\_\_\_\_\_

Номер жалобы, дата и место принятия решения: \_\_\_\_\_

Изложение жалобы по существу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Изложение возражений, объяснений заявителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**УСТАНОВЛЕНО:**

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель -

---

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. \_\_\_\_\_

(решение, принятое в отношении обжалованного

действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью

или частично или отменено полностью или частично)

2. \_\_\_\_\_

(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена  
или не удовлетворена полностью или частично)

3. \_\_\_\_\_

(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу \_\_\_\_\_

---

(должность лица уполномоченного, (подпись) (инициалы, фамилия)  
принявшего решение по жалобе)

---