



АДМИНИСТРАЦИЯ МЕДВЕДЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЧЕРНОМОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02 октября 2019 года

с. Медведево

№ 70

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан администрацией Медведевского сельского поселения Черноморского района Республики Крым»

В соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», руководствуясь Уставом муниципального образования Медведевское сельское поселение Черноморского района Республики Крым, администрация Медведевского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан администрацией Медведевского сельского поселения Черноморского района Республики Крым» (Приложение 1).
2. Обнародовать настоящее постановление на официальном портале Правительства Республики Крым на странице Черноморского района (chero.rk.gov.ru) в разделе «Муниципальные образования района» подраздел «Медведевское сельское поселение».
3. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования (обнародования).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Медведевского сельского поселения

И.В. Ткаченко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения
письменных и устных обращений граждан администрацией
Медведевского сельского поселения Черноморского района
Республики Крым»

Статья 1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан администрацией Медведевского сельского поселения Черноморского района Республики Крым» (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, и определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

2. Предоставление муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан администрацией Медведевского сельского поселения Черноморского района Республики Крым» (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с:

- * Конституцией Российской Федерации
- * Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- * Уставом муниципального образования Медведевское сельское поселение Черноморского района Республики Крым;
- * Положением об администрации Медведевского сельского поселения Черноморского района Республики Крым;

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Медведевского сельского поселения.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления,

организациями и учреждениями, общественными организациями и объединениями, гражданами.

4. Результаты предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных, устных, или в форме электронного документа обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении; разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной, письменной либо электронной форме.

Статья 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

1) информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется администрацией Медведевского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на информационном стенде в здании администрации сельского поселения по адресу: Республика Крым, Черноморский район, с. Медведево, ул. Новая, д. 26;

2) информация о местонахождении администрации Медведевского сельского поселения, контактных телефонах, адрес сайта в сети Интернет и адрес электронной почты, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются: на информационном стенде в здании администрации сельского поселения по адресу: Республика Крым, Черноморский район, с. Медведево, ул. Новая, д.26;

3) информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу (далее - должностные лица) администрацией Медведевского сельского поселения по адресу: 296447, Республика Крым, Черноморский район, с. Медведево, ул. Новая, 26.

Адрес электронной почты: medvedevsky-sovet@chero.rk.gov.ru

График работы Администрации:

понедельник-пятница: с 8.00 до 17.00

перерыв на обед: с 12.00 до 13.48

выходные дни: суббота, воскресенье

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляют иную, интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу, или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно, или назначить другое, удобное для гражданина, время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, подготовившего ответ на обращение, при этом ответ подписывается главой администрации Медведевского сельского поселения.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2. Срок предоставления муниципальной услуги

1) предоставление муниципальной услуги осуществляется **в течение 30 дней со дня регистрации обращения.**

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и учреждений срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно или в электронной форме;

2) глава администрации Медведевского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе для отказа в рассмотрении документов:

1) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались

письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава администрации Медведевского сельского поселения, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию Медведевского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, а также глава администрации Медведевского сельского поселения в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином главой администрации Медведевского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения;

2) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Главой администрации Медведевского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения;

3) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительный (государственный) орган в соответствии с его компетенцией;

4) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение главе администрации Медведевского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению;

6) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

7) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

8) ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

9) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10) об отказе в рассмотрении обращения по существу вопросов письменно или в электронной форме сообщается обратившемуся гражданину;

11) гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник милиции;

12) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

13) в случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в администрацию Медведевского сельского поселения или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, не противоречащие действующему законодательству, муниципальным правовым актам:

1) требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа:

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование администрации Медведевского сельского поселения или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица (приложение 1).

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты,

Если ответ должен быть направлен в электронной форме, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Если ответ должен быть направлен в письменной форме, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и почтовый адрес, или их копии в письменной форме.

2) Требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги:

а) помещения, предназначенные для предоставления 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»;

б) рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехниккой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги.

Должностным лицам администрации обеспечивается доступ в сеть Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги;

в) места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

3) Ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги:

а) ответственность при предоставлении муниципальной услуги возлагается на главу администрации Медведевского сельского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными правовыми актами.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений;

б) сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организации, учреждения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) в случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в администрации Медведевского сельского поселения, специалист письменно информирует об этом главу администрации Медведевского сельского поселения с указанием причин утраты. Главой администрации Медведевского сельского поселения принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения;

г) при уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения специалисту по поручению главы администрации Медведевского сельского поселения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Медведевского сельского поселения исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в администрации Медведевского сельского поселения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Статья 3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги

Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

1. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа:

1) основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина (граждан) в администрацию Медведевского сельского поселения, поступление письменных обращений или обращений в форме электронного документа (обращения) с сопроводительным письмом из других органов государственной власти для рассмотрения по поручению;

2) граждане направляют обращения в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию администрации Медведевского сельского поселения, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении;

3) обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по электронной почте:

а) обращения на имя главы администрации Медведевского сельского поселения, присланные по почте, в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации, регистрируются и передаются главе администрации Медведевского сельского поселения;

б) обращения в адрес администрации Медведевского сельского поселения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию Медведевского сельского поселения, регистрируются и передаются на рассмотрение главе администрации Медведевского сельского поселения;

в) обращения, поступившие в форме электронного документа в адрес администрации, регистрируются специалистом администрации;

г) обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются специалистом администрации, ответственным за прием обращений;

4) результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнале учета обращений.

2. Регистрация обращений:

1) обращение подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней** с момента поступления в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу;

2) регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется порядковый номер. В случае если место, предназначенное для порядкового номера, занято текстом, порядковый номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

Письма, переданные должностным лицам при встречах с населением муниципального образования, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте б) пункта 3) части 2 статьи 2 Административного регламента;

3) обращение, подписанное двумя и более гражданами или членами одной семьи, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения;

4) приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и

надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину;

5) специалист администрации:

а) прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

б) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому администрацией Медведевского сельского поселения либо должностными лицами не даны исчерпывающие ответы.

б) результатом выполнения административных процедур по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

3. Направление обращений на рассмотрение:

1) специалист администрации, ответственный за регистрацию обращения, после регистрации направляет обращение на рассмотрение главе администрации Медведевского сельского поселения.

Глава администрации Медведевского сельского поселения принимает решение о направлении обращения на рассмотрение должностным лицам.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается главой администрации Медведевского сельского поселения;

2) обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение;

3) обращение с просьбой о личном приеме главой администрации Медведевского сельского поселения рассматривается как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о дне приема руководителем, обращение списывается «В дело» как исполненное;

4) результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений или обращений в форме электронного документа главе администрации Медведевского сельского поселения.

4. Рассмотрение обращений:

1) основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения в форме электронного документа в администрации Медведевского сельского

поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение;

2) обращение, поступившее в администрацию Медведевского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

Обращения, зарегистрированные в установленном порядке, с визой главы администрации Медведевского сельского поселения, включающей фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату, направляются для обеспечения рассмотрения обращений по существу;

3) специалистом администрации передает обращение исполнителю с обязательной отметкой в регистрационном журнале (подпись должностного лица).

Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения;

4) обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения;

5) обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации Медведевского сельского поселения (в том числе с выездом на место) либо направляться на рассмотрение в организации, учреждения в соответствии с их компетенцией;

6) в случае если обращение направлено на рассмотрение в организации и учреждения в соответствии с их компетенцией, должностными лицами администрации подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ;

7) в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов, направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Необходимое количество копий подготавливает специалист администрации. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также при необходимости - в органы государственной власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

8) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в том числе в электронной форме;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ в письменной форме или форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 2 Административного регламента;

- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

9) должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

10) в случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту администрации, указывая специалиста администрации, которому следует направить обращение, после согласования данного решения с главой администрации Медведевского сельского поселения;

11) на обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ;

12) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу администрации Медведевского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу администрации Медведевского сельского поселения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Медведевского сельского поселения или должностному лицу администрации Медведевского сельского поселения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте данных Медведевского сельского поселения Черноморского района Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;;

13) результатом выполнения административных процедур по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в органы местного самоуправления или

должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной, электронной или устной форме.

5. Личный прием граждан:

1) глава администрации Медведевского сельского поселения и должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию;

2) личный прием граждан главой администрации Медведевского сельского поселения проводится в администрации Медведевского сельского поселения, расположенной по адресу: с. с. Медведево ул. Новая, 26 Черноморского района Республики Крым;

3) организацию личного приема граждан главой администрации Медведевского сельского поселения осуществляет специалист администрации;

4) глава администрации Медведевского сельского поселения ведет личный прием граждан в соответствии с графиком приёма граждан в администрации Медведевского сельского поселения, рекомендуемым Регламентом администрации Медведевского сельского поселения.

Запись на личный прием к главе администрации Медведевского сельского поселения производится специалистом администрации, также в соответствии с графиком приема граждан в администрации, рекомендуемым Регламентом администрации Медведевского сельского поселения.

Запись на повторный личный прием к главе администрации Медведевского сельского поселения производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется главой администрации Медведевского сельского поселения или заместителем главы администрации, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

Личный прием граждан главой администрации Медведевского сельского поселения производится с учетом числа записавшихся на личный прием;

5) заместитель главы администрации в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь;

6) личный прием граждан специалистами администрации Медведевского сельского поселения и должностными лицами производится на рабочих местах, в кабинетах администрации;

7) личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении при необходимости документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В

остальных случаях дается письменный ответ, в том числе в электронной форме, по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Медведевского сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством;

8) материалы личного приема граждан главой администрации Медведевского сельского поселения и должностными лицами учитываются и обрабатываются специалистом администрации, ответственным за делопроизводство.

Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке;

9) ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема главой администрации Медведевского сельского поселения возлагается на специалиста администрации;

10) результатом выполнения административных процедур по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу.

6. Постановка обращений на контроль:

1) на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общее социальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений;

2) в обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главы Республики Крым, Председателя Государственного Совета Республики Крым о рассмотрении обращений;

3) решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации Медведевского сельского поселения;

4) в случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса;

5) обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Административного регламента;

6) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист администрации, ответственный за делопроизводство в администрации;

7) результатом выполнения административных процедур по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих обще-социальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

7. Продление срока рассмотрения обращений:

1) в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем **на 30 дней**;

2) для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, или в устной форме согласовывает продление срока рассмотрения обращения.

Соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения;

3) результатом выполнения административных процедур по продлению срока рассмотрения обращения, является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки, изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

8. Оформление ответа на обращение:

1) ответы на обращения подписывает глава администрации Медведевского сельского поселения, в случае его отсутствия - заместитель главы администрации;

2) в ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению;

3) в ответе в государственные органы власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ;

4) ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело»;

6) ответы гражданам и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Медведевского сельского поселения или передаются в электронной форме.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

Подлинники обращений в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

Ответы, не соответствующие требованиям Административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки;

7) после регистрации ответа в журнале специалист администрации направляет его заявителю или вышестоящую организацию, направившую в адрес администрации обращение гражданина (граждан);

8) копия ответа с приложенным обращением гражданина, необходимыми документами подлежат списанию «В дело»;

9) оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Медведевского сельского поселения;

10) результатом выполнения административных процедур по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

1) с момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы администрации Медведевского сельского поселения, ведет специалист администрации.

Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

3) при получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за предоставление справок, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

Во время разговора должностное лицо, ответственное за предоставление справок, должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат;

4) результатом выполнения административных процедур по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Статья 4. Формы контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов

4.1. Контроль за соблюдением Администрацией, должностными лицами Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами Администрации, специально уполномоченными на осуществление данного контроля, главой поселения и включает в себя проведение проверок полноты и качества предоставления

муниципальной услуги. Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами Администрации на основании распоряжения главы поселения.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

4.2.1. Плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

4.2.2. Внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

4.3. Плановые проверки осуществления отдельных административных процедур проводятся 1 раз в полугодие; полноты и качества предоставления муниципальной услуги в целом - 1 раз в год, внеплановые - при поступлении в Администрацию жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.4. По результатам проведенной проверки составляется акт, в котором отражаются выявленные нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, уполномоченным на проведение проверки.

4.5. Должностные лица Администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях. В случае выявления нарушений виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Самостоятельной формой контроля за исполнением положений административного регламента является контроль со стороны граждан, их объединений и организаций, который осуществляется путем направления обращений и жалоб в администрацию поселения.

Статья 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных служащих

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия

(бездействие) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, перечисленных в Федеральном Законе.

5.2. Жалоба подается в Администрацию в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг, портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица либо муниципального служащего Администрации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Администрации, должностного Администрации, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом Администрации.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом Администрации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Ответ по существу жалобы не дается в случаях, если:

в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в письменной жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (лицу, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем лицу, направившему обращение, сообщается в течение 7 дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Администрации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.8. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

2) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Администрации, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.12. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Образец заявления

Главе администрации Медведевского
сельского поселения

от _____
проживающей (его) по адресу: _____
Тел. _____

Заявление

В свободной форме по существу излагаемого вопроса

Число « _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____

**ФОРМА ОТВЕТА ЗАЯВИТЕЛЮ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ
ОБРАЩЕНИЯ, В КОТОРОМ ОБЖАЛУЕТСЯ СУДЕБНЫЙ АКТ**

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый!

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года "О судебной системе Российской Федерации" суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей. В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" присланное Вами обращение возвращаем. В случае несогласия с судебным актом Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на..... листах.

Должность Инициалы, фамилия

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ
НЕКОРРЕКТНОГО ПО СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ**

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый!

В связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение рассмотрению не подлежит. Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

Должность Инициалы, фамилия

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ
ОБРАЩЕНИЯ, ТЕКСТ КОТОРОГО НЕ ПОДДАЕТСЯ ПРОЧТЕНИЮ**

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый!

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Должность Инициалы, фамилия

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ
ПОВТОРНОГО ОБРАЩЕНИЯ**

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый!

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос, на который Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность Инициалы, фамилия

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ
ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ, СОСТАВЛЯЮЩИЕ
ГОСУДАРСТВЕННУЮ ИЛИ ИНУЮ ОХРАНЯЕМУЮ ФЕДЕРАЛЬНЫМ
ЗАКОНОМ ТАЙНУ**

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый!

В связи с тем, что ответ по существу поставленного в Вашем обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ответ на обращение не дается.

Должность Инициалы, фамилия

Карточка учета приема посетителей № _____

« ____ » _____ г.

Фамилия, имя отчество заявителя _____

Место работы заявителя и занимаемая должность _____

Адрес _____

Краткое содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата _____

Результат рассмотрения заявления _____

Когда и кем дан ответ _____
