



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**ГЛАВЫ НАГОРНОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**  
**ПЕТУШИНСКОГО РАЙОНА**  
**ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

от 29.07.2013

№ 337

*Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Нагорного сельского поселения*

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Уставом Нагорного сельского поселения Петушинского района Владимирской области,

п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить Административный регламент осуществления муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в администрации Нагорного сельского поселения» (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заведующего общим отделом.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Вестник Нагорного поселения» и подлежит размещению на официальном сайте администрации Нагорного сельского поселения.

Глава поселения

О.И.Копылова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ НАГОРНОГО СЕЛЬСКОГО  
ПОСЕЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ  
УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения администрацией Нагорного сельского поселения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность административных действий при исполнении муниципальной услуги, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Нагорного сельского поселения (далее - администрация).

1.2. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации (далее - муниципальная услуга) организуется общим отделом управления делами (далее - общий отдел) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Нагорного сельского поселения Петушинского района Владимирской области;

1.3. При исполнении муниципальной услуги общий отдел осуществляет взаимодействие с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления, органами и структурными подразделениями администрации Нагорного сельского поселения, иными государственными, муниципальными органами и организациями.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации Нагорного сельского поселения, его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации, специалистами структурных подразделений администрации.

1.4. Результатами исполнения муниципальной услуги являются:

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;
- письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы;
- уведомление о переадресовании письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Заявителями являются граждане, обратившиеся в администрацию с устным или письменным обращением лично, а также направившие в администрацию индивидуальные или коллективные обращения.

1.6. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

Информация о правилах исполнения муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в здании администрации Нагорного сельского поселения;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети "Интернет").

1.6.1. Местонахождение администрации:

601120, Владимирская область область, Петушинский район, пос.Нагорный, улица Горячкина, д.1., Приемные дни: понедельник – пятница с 08.00 до 16.00, перерыв - с 12.30 до 13.30, выходные - суббота, воскресенье.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: 8(49243) 6-04-10, а также на сайте Администрации Нагорного сельского поселения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.nagornoe.info](http://www.nagornoe.info), и по электронной почте администрации Нагорного сельского поселения e-mail: [nagor\\_pos@mail.ru](mailto:nagor_pos@mail.ru).

1.6.2. Сведения о графике (режиме) работы администрации Нагорного сельского поселения сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте администрации Нагорного сельского поселения в сети Интернет;

на информационном стенде в холле администрации.

1.6.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники общего отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Рассмотрение обращений граждан в администрации Нагорного сельского поселения.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Администрация Нагорного сельского поселения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом исполнения услуги по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

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

#### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости - с выездом на место. Поступившие в администрацию письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменного обращения гражданина может быть продлен главой Нагорного сельского поселения или заместителями главы администрации, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя.

При этом исполнитель в течение 3 дней письменно уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

#### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации ("Российская газета, N 7, 21.01.2009);

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (ред. от 03.05.2011);

Федеральный закон от 27.07.2011 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг";

Устав Нагорного сельского поселения Владимирской области, утвержден решением Совета народных депутатов Нагорного сельского поселения Петушинского района Владимирской области от 27.03.2006 № 15;

иные законы и нормативные правовые акты Российской Федерации, Владимирской области, муниципальные правовые акты Нагорного сельского поселения.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления - администрация Нагорного сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, которому направляется обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии по собственной инициативе обратившегося.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин

предъявляет на личном приеме документы и материалы либо их копии.

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Нагорного сельского поселения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

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

Обращение, поступившее в администрацию Нагорного сельского поселения, подлежит обязательному приему.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Нагорного сельского поселения или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.9. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной

услуги.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Прием граждан должностными лицами администрации осуществляется в специально отведенном для этого помещении (приемная администрации). Приемная включает места для ожидания, информирования, приема заявителей. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются стульями и столами для оформления документов. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания в очереди на представление информации должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги.

Получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме. Получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя.

Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц администрации Нагорного сельского поселения в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрацию Нагорного сельского поселения являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке

предоставления муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Нагорного сельского поселения и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

Обеспечение доступности для копирования и заполнения заявителями в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Обеспечение возможности подачи заявителями с использованием официального сайта администрации Нагорного сельского поселения единого портала государственных и муниципальных услуг запроса о предоставлении муниципальной услуги иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в администрацию Нагорного сельского поселения.

Обеспечение возможности получения заявителем с использованием официального сайта администрации Нагорного сельского поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

#### Состав административных процедур:

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- личный прием граждан.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.

Прием и первичная обработка письменных обращений.

Основанием для начала административного действия является поступление письменного обращения гражданина в администрацию Нагорного сельского



поселения.

Обращение может поступить в администрацию одним из следующих способов:

- почтовым и телеграфным отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте;
- через Интернет-приемную;
- непосредственно от гражданина или его представителя.

Работник общего отдела, ответственный за прием документов:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются). В случае необходимости к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации нет", с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

Прием факсимильных, электронных и письменных обращений непосредственно от граждан, а также от их представителей осуществляется сотрудниками общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения и подпись принявшего обращение.

### 3.3. Требование к порядку выполнения административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.3.1. - прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации Нагорного сельского поселения;
- личный прием граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;

3.3.2 - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

### 3.4. Прием и первичная обработка обращений граждан.

3.4.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное, письменное, устное обращение по телефону и Интернет-обращение гражданина в администрацию Нагорного сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.4.2. Обращение гражданина в письменной форме или в форме Интернет - обращения в обязательном порядке должно содержать: куда или кому направлено обращение: фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен на Интернет-обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

3.4.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по телефону или по Интернету (Интернет-обращение).

3.4.4. Работник отдела, уполномоченный за прием письменных обращений, проверяет наличие указанных в письме документов (если таковые имеются), ставит регистрационный штамп входящего документа и по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставит отметку с указанием даты приема обращения, свою подпись.

3.5. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан.

3.5.1. Поступившие обращения граждан после проверки полноты предоставленных документов регистрируется специалистом администрации.

3.5.2. Работник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма на регистрационном штампе указывает дату и присваивает письменному и Интернет - обращению регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.5.3. Работники отдела, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль".

3.5.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращения и подготовка их к передаче на рассмотрение.

3.6. Направление обращений граждан на рассмотрение

3.6.1. Письменное обращение. или Интернет-обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов и структурных подразделений администрации Нагорного сельского поселения или ее должностных лиц,

направляется в течение трех дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

3.6.2. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6.3. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.6.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 3.3.4.](#) настоящего Административного регламента, невозможно направить жалобу на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.6.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений главе поселения или лицу, его замещающему.

3.7. Рассмотрение обращений граждан в администрации Нагорного сельского поселения.

3.7.1. Поступившие в администрацию Нагорного сельского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.7.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главой поселения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.7.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подготавливает копии документов и передает исполнителям под роспись.

3.7.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

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

- готовит проект ответа на письменное. или Интернет-обращение по существу поставленных в обращении вопросов, передает уполномоченному работнику для предоставления главе Нагорного сельского поселения или лицу, его замещающему, на подпись.

3.7.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок с момента поступления, возвращает это

обращение, для дальнейшей передачи документа главе поселения или лицу, замещающему его.

3.7.6. После рассмотрения главой материалов предоставленных по обращению, подписывает ответ заявителю. Ответ передается уполномоченному специалисту для отправки обратившемуся.

3.7.7. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации Нагорного сельского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов и направление ответа заявителю.

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

3.8. Личный прием граждан.

3.8.1. Личный прием граждан осуществляется главой Нагорного сельского поселения или его заместителями.

3.8.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной администрации Нагорного сельского поселения осуществляет уполномоченный специалист администрации поселения.

3.8.3. Глава поселения или лицо, замещающее его, проводит прием граждан каждый вторник с 9.00 до 12.00 в порядке общей очереди. Прием проводится в кабинете главы поселения.

3.8.4. В случае повторного обращения заявителя уполномоченный специалист администрации осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются главе поселения либо должностному лицу, проводящему личный прием.

3.8.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.6. По окончании приема глава поселения или должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Нагорного сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. Оформление ответов на обращения граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава поселения или лицо, его замещающее.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.9.3. К ответу прилагаются документы, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.4. Ответ заявителю направляется на бланке установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются отметка об исполнителе и номер его служебного телефона.

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

3.9.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется уполномоченным работником администрации поселения.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет уполномоченный специалист администрации поселения.

3.10.3. Справки по вопросам предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются уполномоченным специалистом администрации поселения при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. 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.

3.10.5. При получении запроса по телефону уполномоченный специалист администрации называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, 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.

3.10.6. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

#### IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль. за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, принятием решений и

соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется главой поселения.

4.2. Периодический контроль осуществляется главой поселения или его заместителями в соответствии с планом работы администрации, но не реже двух раз в год.

4.3. Контроль осуществляется путем проведения главой поселения проверок соблюдения и исполнения уполномоченным специалистом администрации требований и положений настоящего Регламента.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок по обеспечению полноты и качества выполнения муниципальной услуги, выявлению и устранению нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих как предложения, так и жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации Нагорного сельского поселения. и несоблюдения ими сроков предоставления муниципальной услуги.

#### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих администрации Нагорного сельского поселения

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе выполнения административных процедур.

Граждане имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц администрации Нагорного сельского поселения в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего административного регламента.

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы указан в п. 2.8 настоящего регламента.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение граждан или обращение в форме электронного документа.

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

5.6. Граждане могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц администрации главе Нагорного сельского поселения,

В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решение:

- руководителей органов администрации и их заместителей, а также муниципальных служащих структурных подразделений администрации - главе Нагорного сельского поселения;

#### 5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости - с выездом на место. Поступившие в администрацию письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменного обращения гражданина может быть продлен главой Нагорного сельского поселения, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя.

При этом исполнитель в течение 3 дней письменно уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

5.8. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию доверенности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения, или обращение в форме электронного документа).

Приложение №1  
к Административному регламенту

Главе Нагорного сельского поселения  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

\_\_\_\_\_  
Паспорт (серия, номер, кем выдан)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(адрес регистрации)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(адрес проживания)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Прилагаю:

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

«    »        201    г.  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись/расшифровка подписи)



БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ  
ИСПОЛНЕНИИ АДМИНИСТРАЦИЕЙ НАГОРНОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

