



**АДМИНИСТРАЦИЯ
КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СОВЕТСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№09

«28» января 2015 г.

с. Красногвардейское

**Об утверждении Административного регламента рассмотрения
обращений граждан в администрации
Красногвардейского сельского поселения**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Красногвардейского сельского поселения, администрация Красногвардейского сельского поселения **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Красногвардейского сельского поселения (прилагается).
2. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заведующего сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг администрации Красногвардейского сельского поселения Заяц М.В.

Глава
Красногвардейского сельского поселения

Л.Н. Шкурина

Утвержден
постановлением администрации
Красногвардейского сельского поселения

от 28 января 2015 г. N 09

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Красногвардейского сельского поселения (далее - Регламент) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Красногвардейского сельского поселения (далее - Администрация).

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Администрацию, ее структурные подразделения или должностному лицу вышеуказанных органов письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления Красногвардейского сельского поселения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления Красногвардейского сельского поселения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-

хозяйственные функции в Администрации или ее структурных подразделениях;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется главой Красногвардейского сельского поселения, в соответствии с наделенными полномочиями.

1.4. В Администрации Красногвардейского сельского поселения рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении Красногвардейского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Республики Крым.

1.5. Учет устных и письменных обращений граждан ведет заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг Администрации.

1.6. Справочную и аналитическую работу по обращениям граждан осуществляет заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг Администрации.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации ведется отдельно от других видов документов.

1.8. Заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг Администрации, работающий с обращениями, несет предусмотренную законодательством ответственность за сохранность находящихся у него документов и обращений граждан, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работника закрепляется в его должностной инструкции.

1.9. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения.

1.10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство.

2. Последовательность административных действий (процедур)

2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Письменные обращения от граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

3.2. Обращения от граждан также могут поступить по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс) и подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте или по факсу, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале учета обращений граждан.

3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются) и правильность их оформления (наличие реквизитов "Адресат" и "Подпись"), к тексту письма прилагается конверт.

3.4. 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 не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у сотрудника Администрации, ответственного за делопроизводство, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письма (при необходимости с них снимаются копии). В случае отсутствия самого текста письма сотрудником Администрации, ответственным за делопроизводство, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес главы Красногвардейского

сельского поселения нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам.

3.6. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе сельского поселения и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию Красногвардейского сельского поселения (приложение № 9).

3.7. После первичной обработки все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются.

3.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Администрации Красногвардейского сельского поселения ежедневно с 8.00 до 17.00, перерыв (с 12.00 до 13.00).

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (приложение N 1). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.9. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы Красногвардейского сельского поселения, вскрываются в присутствии адресата и передаются ему.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество руководителя и его должность;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- дополнительно (по желанию заявителя) контактный телефон;
- в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Обращения, в которых не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес для ответа или отсутствует личная подпись, не принимаются и не рассматриваются.

4. Регистрация поступивших обращений

4.1. Все поступающие устные обращения регистрируются сотрудником Администрации, ответственным за делопроизводство, в журнале учета устных обращений (приложение N 2).

4.2. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации Заведующим сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг Администрации, в течение трех дней с момента поступления - ст. 8 Федерального закона. Поступившие обращения регистрируются сотрудником в отдельном журнале (приложение N 3). В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп "Администрация Красногвардейского сельского поселения Советского района Республики Крым". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

4.3. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Совет министров Республики Крым. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Крымскую республиканскую организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

4.4. Заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг Администрации, производит регистрацию письменных обращений в журнале установленной формы:

- письменному обращению присваивается регистрационный номер;
- дата приема;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его место жительства;
- краткое содержание обращения;
- дата отправления ответа;
- если обращение 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, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число авторов указывается в аннотации;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек

установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4.5. Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Республики Крым и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль".

4.6. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

5. Направление обращения на рассмотрение

5.1. Зарегистрированные обращения представляются главе Красногвардейского сельского поселения или должностному лицу, в чей адрес оно направлено, затем согласно его резолюции направляются на исполнение в подразделения Администрации.

5.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации и ее структурных подразделений, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в организации, должностным лицам, компетентным решать данный вопрос, подписываются главой сельского поселения. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Администрации (приложение N 4 и приложение N 5).

5.4. В муниципальные унитарные предприятия и учреждения, зарегистрированные обращения граждан передаются под расписку.

5.5. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

6. Рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения

6.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию или должностному лицу, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (кроме заявлений (ходатайств) о предоставлении земельных участков, покупке квартиры, домовладений).

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган или должностному лицу глава Красногвардейского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Глава Красногвардейского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится главой Красногвардейского сельского поселения на основании служебной записки (доклада) ответственного исполнителя. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица Администрации при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией;
- на основании направленного в установленном порядке запроса предоставлять в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- проверять состояние работы с обращениями на подведомственных предприятиях и в учреждениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений.

6.3. Контроль за сроками исполнения обращений граждан, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.4. Должностные лица Администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения считая от даты его подписания.

6.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-дневный срок возвращает его сотруднику Администрации, ответственному за делопроизводство, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Решение о переадресации обращения принимает глава Красногвардейского сельского поселения.

6.6. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.7. Должностные лица Администрации вправе не рассматривать обращения граждан по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- 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.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Красногвардейского сельского поселения.

7. Требования к оформлению ответа

7.1. Должностные лица Администрации обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Администрации и подписываются руководителями и должностными лицами в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Красногвардейского сельского поселения или лицо, его замещающее.

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

7.3. При направлении обращений граждан на рассмотрение в муниципальные унитарные предприятия и муниципальные учреждения разрешается давать ответ гражданам за подписью руководителя предприятия или учреждения, при этом копию ответа с отчетом о принятом решении направлять главе Красногвардейского сельского поселения.

7.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.5. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано то, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

7.6. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

7.8. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

7.9. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.10. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

7.12. Отправление ответов без регистрации в журнале учета исходящих документов не допускается.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Глава Красногвардейского сельского поселения ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию.

График личного приема граждан главой Красногвардейского сельского поселения утверждается распоряжением главы Красногвардейского сельского поселения и заблаговременно доводится до населения путем размещения на информационных стендах Администрации сельского поселения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе Красногвардейского сельского поселения, заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг администрации, записывает в журнал личного приема граждан дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, краткое содержание обращения гражданина и заполняет регистрационно-контрольную карточку личного приема (приложение N 6).

8.3. Прием граждан главой Красногвардейского сельского поселения осуществляется в порядке очереди. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право

внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8.4. Во время личного приема каждый гражданин может изложить свое обращение устно или в письменной форме.

В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета устных обращений граждан, поступивших на личном приеме (приложение N 7).

В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для обращений граждан.

В ходе личного приема гражданин может сделать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. В случае повторного обращения заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг администрации, осуществляет подборку имеющихся в журнале личного приема и делах Администрации материалов, касающихся этого заявителя.

8.8. По окончании приема глава Красногвардейского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение, которое записывается в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

8.9. Контроль за выполнением решений, принятых главой Красногвардейского сельского поселения на личном приеме, осуществляет заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг администрации.

Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг администрации.

9.3. Справки предоставляются 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 (приложение N 8).

9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

9.5. При получении запроса по телефону сотрудник Администрации, ответственный за делопроизводство:

- 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.

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

10. Контроль за рассмотрением обращений граждан

10.1. На контроль ставятся все письменные обращения граждан, поступающие в Администрацию. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

10.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступивших из Администрации

Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Федерального Собрания Российской Федерации, от Главы Республики Крым, Председателя Государственного Совета Республики Крым, депутатов Государственного Совета Республики Крым о рассмотрении обращений граждан.

10.3. Решение о постановке обращений на контроль принимает глава Красногвардейского сельского поселения.

10.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

10.5. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий сектором организационной и кадровой работы, предоставления муниципальных услуг администрации, который направляет должностным лицам Администрации напоминания об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истек.

Ежемесячно главе Красногвардейского сельского поселения представляется сводка о состоянии работы с обращениями граждан в Администрации сельского поселения.

10.6. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения по решению главы сельского поселения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе 7.

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.

11.1 Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, 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.

11.2 Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами и оргтехникой, позволяющими организовать работу по рассмотрению обращений граждан в полном объеме. Структурным органам, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается в случае необходимости электронный адрес – (e-mail), выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для выполнения данной работы.

11.3 Места для проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны.

11.4 Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудоваться стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для возможности письменного изложения обращения, информационными стендами.

12. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации сельского поселения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

13. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

РАСПИСКА О ПРИЕМЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ОТ
ГРАЖДАНИНА В АДМИНИСТРАЦИЮ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Администрацией Красногвардейского сельского поселения

Получено письменное обращение от гр. _____

на _____ листах.

Дата приема " ____ " _____ 200 ____ г.

Телефон для справок (06551) 97430, 97438

Должностное лицо

(подпись)

Приложение N 2
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ УЧЕТА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
АДМИНИСТРАЦИЮ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

| № п/п | Дата | Ф.И.О. обратившегося | Адрес | Суть обращения | Кому поручено рассмотрение обращения, срок исполнения | Результаты рассмотрения обращения |
|----------|------|-------------------------|-------|-------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Приложение N 3
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИЮ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

| № п/п | Дата | Ф.И.О. обратившегося | Адрес | Суть обращения | Кому поручено рассмотрение обращения, срок исполнения | Результаты рассмотрения обращения |
|----------|------|-------------------------|-------|-------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Приложение N 4
к Административному регламенту

(на официальном бланке администрации Красногвардейского сельского поселения)

Направляем на рассмотрение обращение, автор

Просьба дать заявителю необходимые разъяснения.

Приложение: на _____ листе(ах)

Глава сельского поселения

Приложение N 5
к Административному регламенту

(на официальном бланке администрации Красногвардейского сельского поселения)

УВЕДОМЛЕНИЕ

(Ф.И.О. заявителя)

Администрацией Красногвардейского сельского поселения Ваше
обращение направлено в

(наименование организации)

Глава сельского поселения

Приложение N 6
к Административному регламенту

Лицевая сторона

Регистрационно-контрольная карточка

Корреспондент: _____

Род занятий: _____

Предыдущие обращения: от «__» __ 200__ г № __, от «__» __ 200__ г № __

Вид документа : _____

Дата, индекс поступления _____

Краткое содержание _____

Ответственный исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Срок исполнения _____

Сроки _____

Оборотная сторона

Движение документа

| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе |
|-----------------------------|-------------|---|
| | | |
| | | |

Дата, индекс исполнителя _____

Адресат _____

Содержание _____

Дополнительный контроль

| | | | |
|-----------------|--|---------------------|--|
| Установлен до | | Результаты контроля | |
| С контроля снял | | Подпись контролера | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

ПРИЛОЖЕНИЕ К РЕГИСТРАЦИОННО- КОНТРОЛЬНОЙ КАРТОЧКЕ

Указания по заполнению регистрационно-контрольной карточки

Лицевая сторона

1. Корреспондент – фамилия, имя, отчество, место жительства или работы, телефон заявителя или заявителей.
2. Род занятий
3. Предыдущие обращения – даты и регистрационные индексы предыдущих предложений, заявлений и жалоб заявителя.
4. Вид документа – предложение, заявление или жалоба, поступившие по почте или поданные при личном приеме и количество листов в них.
5. Дата, индекс поступления – дата поступления предложения, заявления, жалобы (по почте или на личном приеме) и их регистрационные индексы.
6. Краткое содержание – предложения, заявления, жалобы.
7. Ответственный исполнитель – наименование Поселения, отвечающего за разрешение предложения, заявления, жалобы.
8. Резолюция – переносится с документа или записывается на личном приеме.
9. Автор резолюции – должность, фамилия и инициалы руководителя, автора первой резолюции.
10. Срок исполнения указывается в соответствии с резолюцией или сроками исполнения, установленными законодательством. Запись об изменении сроков производится в следующей графе «Сроки» с указанием нового срока, должности и фамилии руководителя, принявшего решения о его изменении.

Оборотная сторона

1. Движение документа – графа «Дата передачи на исполнение» - указывается дата вручения документа непосредственному исполнителю.
2. Графа «Исполнитель» - фамилия, инициалы непосредственного исполнителя (графа заполняется при каждом перемещении документа)
3. Графа «Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе» - адресат, дата, индекс, краткое содержание промежуточного ответа или запроса.
4. Дата, индекс исполнителя – дата и регистрационный индекс документа, содержащего окончательное решение.
5. Адресат – указываются все адресаты, которым послан документ с окончательным решением.
6. Содержание – заголовок ответственного документа с указанием принятого решения (удовлетворено, отказано, разъяснено).
7. Графа «Дополнительный контроль» - проставляется дата контроля до «__»_____ 200_ г. По истечении срока делается отметка о результатах (удовлетворено, разъяснено).
8. С контроля снял – должность, фамилия и инициалы руководителя или другого должностного лица, принявшего решение о снятии с контроля предложения, заявления, жалобы.
9. Подпись контролера – подпись ответственного за контроль по предложениям, заявлениям, жалобам граждан.

Приложение N 7
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА
ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ГЛАВЫ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

| № п/п | Дата | Ф.И.О. обратившегося | Адрес | Суть обращения | Кому поручено рассмотрение обращения, срок исполнения | Результаты рассмотрения обращения |
|----------|------|-------------------------|-------|-------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

СПРАВКА
О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ,
ПОСТУПИВШЕГО ПО ТЕЛЕФОНУ (НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ)

Фамилия, И.О. заявителя

Способ поступления

Дата поступления _____

Регистрационный номер по журналу _____

Краткое содержание обращения (вопроса):

Принятые меры:

О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщено:

(по телефону, в личной беседе, дата сообщения)

Полное наименование должности
ответственного исполнителя

И.О. Фамилия

Телефон

Приложение N 9
к Административному регламенту

**ИНСТРУКЦИЯ
О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПРИЕМКЕ И РЕГИСТРАЦИИ
КОРРЕСПОНДЕНЦИИ, ПОСТУПИВШЕЙ В ОРГАНЫ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ**

1. При обработке почтовой корреспонденции наденьте средства индивидуальной защиты (респиратор, резиновые перчатки, рабочий халат), проверьте наличие дезинфицирующих средств.
2. Некоторые характерные признаки писем (бандеролей), которые должны удвоить подозрительность:
 - письмо адресовано кому-либо, кто уже не работает в органах местного самоуправления, или имеет еще какие-то неточности в адресе;
 - не имеет обратного адреса или имеет неправильный обратный адрес;
 - необычно по весу, размеру, форме, толщине, запаху, цвету;
 - содержит (по внешнему виду или на ощупь) иные включения, помимо бумаги;
 - в конверте прощупываются или торчат проводки.
3. При получении подозрительного конверта - конверт не вскрывать!
4. Если вами выявлены подозрительное письмо, посылка или бандероль с признаками пересылки в них:
 - а) взрывных устройств (неоправданно большая масса отправления, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, особенности оформления - отсутствие адреса отправителя, полупечатный шрифт, пометка "Лично"):
 - не вскрывайте, не сгибайте, не бросайте почтовое отправление;
 - не подвергайте его механическому воздействию и не держите рядом с нагревательными приборами;
 - не храните в ограниченном и сыром пространстве;
 - эвакуируйте работающий персонал, изолируйте служебное помещение;
 - сообщите о подозрительном почтовом отправлении непосредственному начальнику;
 - вызовите специалистов правоохранительных органов;
 - проинформируйте Службу почтовой безопасности;
 - б) биологических или химических веществ (наличие порошка, масляных пятен, необычный запах и цвет, тщательная заделка оболочки почтового

отправления, особенности оформления - отсутствие адреса отправителя, полупечатный шрифт, пометка "Лично"):

- не бросайте, не встряхивайте и не прощупывайте их;
- не пытайтесь определить по запаху;
- поместите подозрительное и рядом лежащие почтовые отправления в герметичный пластиковый пакет, а затем во вторичную тару (ведро с крышкой, сейф, специальный контейнер и т.п.);
- тщательно обработайте перчатки и предметы, с которыми соприкасалось данное отправление, тампоном, смоченным в 5% растворе моноклорамина;
- отключите вентиляцию, закройте окна и двери;
- сообщите о подозрительном почтовом отправлении непосредственному начальнику;
- вызовите специалистов Роспотребнадзора; проинформируйте Службу почтовой безопасности, оставайтесь на месте и ждите дальнейших указаний.