

Пояснительная записка к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения»

Административный регламент «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения» разработан в целях повышения качества предоставления, сокращения срока и количества документов, необходимых для получения муниципальной услуги, доступности муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения».

В соответствии с данным регламентом сокращается количество представляемых заявителями документов. Это связано с тем, что документы, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, будут получаться посредством межведомственного взаимодействия администрации Звездинского сельского поселения Москаленского муниципального района Омской области, с соответствующими органами. Кроме этого в представленном регламенте создаются комфортные условия для получения муниципальной услуги, определяются сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

Внедрение данного регламента не требует расходования средств муниципального бюджета Звездинского сельского поселения Москаленского муниципального района Омской области.

За предшествующий год данную муниципальную услугу получили \_\_\_\_ заявителей.

ГЛАВА  
ЗВЕЗДИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
МОСКАЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.03.2012

№ 30

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения»

В целях исполнения Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением главы Москаленского муниципального района от 15.02.2012 г. № 27 «О разработке и утверждении (принятии) административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения» (Приложение № 1).

2. Постановление главы Звездинского сельского поселения от 16.02.2012 № 9 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения»» считать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в источниках официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского  
поселения

В.П.Мубаракшин

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация рассмотрения обращений граждан  
и личного приема граждан в администрации  
Звездинского сельского поселения»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Звездинского сельского поселения, а также порядок ее взаимодействия с органами государственной власти Омской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. В администрации Звездинского сельского поселения рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема главы поселения или специалиста поселения по работе с обращениями граждан администрации Звездинского сельского поселения, по факсу, по электронной почте.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно администрацией Звездинского сельского поселения, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Звездинского сельского поселения, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Москаленского муниципального района [www.moskal.omskportal.ru](http://www.moskal.omskportal.ru) в сети Интернет.

1.3.2. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Звездинского сельского поселения: 646075, Омская область, Москаленский район, с.Звездино, Советский пер.1.

1.3.3. График работы администрации: с 8-00ч до 17-15 ч, пятница с 8-00ч до 16-00ч, перерыв с 12-00ч до 14-00ч, выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.4. Сведения о графике работы предоставляются по телефону 8(38174) 3-51-42,8(38174) 3-51-61.

1.3.5. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование,

должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалистом осуществляется не более 10 минут.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Звездинского сельского поселения» предоставляется администрацией Звездинского сельского поселения.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответы на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в администрации сельского поселения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.2. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.3. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.6.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.6.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.7.1.1. Текст письменного обращения не является читаемым.

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

2.7.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.7.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.7.1.5. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.7.1.6. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.7.2. Муниципальная услуга по решению должностных лиц администрации Звездинского сельского поселения не предоставляется, если:

2.7.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в администрацию Звездинского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу;

2.7.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

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

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.11.1. Прием граждан должностными лицами администрации Звездинского сельского поселения осуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.11.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.12.1 Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.12.1.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.1.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.12.2.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.2.2. Высокая культура обслуживания заявителей.

2.12.2.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.13. Нормативно-правовое регулирование предоставления услуги осуществляется:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом РФ от 06.10.2006 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений должностными лицами администрации Звездинского сельского поселения;

- организация личного приема граждан;

- продление сроков рассмотрения обращений;

- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию Звездинского сельского поселения.

3.1.2.2. Обращения на имя должностных лиц администрации Звездинского сельского поселения могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя должностных лиц администрации Звездинского сельского поселения осуществляется специалистами администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 2 к Административному регламенту) с указанием даты

приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы (Приложение № 3 к Административному регламенту) с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностному лицу администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.2.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.2.13. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений.

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления специалистом администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

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

3.1.3.3. 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. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 20 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается должностному лицу администрации Звездинского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Звездинского сельского поселения согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Звездинского сельского поселения, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений в администрацию Звездинского сельского поселения, а также направление обращений на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений должностными лицами администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено должностному лицу администрации Звездинского сельского поселения. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. 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.), ответы не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в



обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта .

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Звездинского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 4 к Административному регламенту).

3.1.5.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

#### 3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Звездинского сельского поселения осуществляет специалист администрации отдел делопроизводства администрации.

3.1.6.2. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

3.1.6.4. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Звездинского сельского поселения, запись не осуществляется.

3.1.6.5. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Звездинского сельского поселения, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.10. Личный прием граждан должностными лицами администрации Звездинского сельского поселения осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

3.1.6.12. Во время личного приема граждан должностным лицом администрации Звездинского сельского поселения гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.13. Должностные лица администрации Звездинского сельского поселения, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. 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 должностные лица администрации Звездинского сельского поселения готовят письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.6.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Звездинского сельского поселения одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.16. Должностные лица администрации Звездинского сельского поселения при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации Звездинского сельского поселения, а также руководителей различных организаций.

3.1.6.17. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Звездинского сельского поселения решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Звездинского сельского поселения или на имя главы администрации Звездинского сельского поселения подписываются главой администрации Звездинского сельского поселения, либо специалистом администрации Звездинского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.8.2. В случае если обращение было адресовано непосредственно в администрацию Звездинского сельского поселения либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается Главой администрации или должностным лицом в пределах своей компетенции.

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления к главе администрации, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами и предоставляются на подпись главы администрации Звездинского сельского поселения

3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.4. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

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

3.1.8.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству администрации Звездинского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.1.8.10. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.11. После регистрации ответ заявителю отправляется специалистом, либо главой администрации Звездинского сельского поселения, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству администрации Звездинского сельского поселения.

3.1.8.13. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.14. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 30 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет специалист администрации.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в администрацию Звездинского сельского поселения, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист администрации:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме. (блок-схема предоставления услуги - Приложение № 5 к Административному регламенту).

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 20 минут.

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

4.1. Специалисты администрации несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Звездинского сельского поселения, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения.

5.2. Жалоба может быть подана как в письменной (в том числе и электронной), так и в устной форме. Подача жалобы в письменной форме осуществляется с соблюдением тех же правил, что и при подаче письменного обращения. Жалобы в устной форме принимаются на личном приеме главы поселения, который проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиком работы администрации поселения. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

5.3. Письменная жалоба и жалоба в электронной форме должны быть рассмотрены администрацией в течение 15 дней со дня их регистрации. Если для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, с указанием причин продления.

5.4. О результатах рассмотрения поступившей жалобы заявитель извещается в письменной форме.

Почтовые адреса, справочные телефоны, факсы,  
адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты,  
режим работы администрации Звездинского сельского поселения

Почтовый адрес администрации поселения : 646075, Омская область ,  
Москаленский район , с.Звездино , Советский пер.1.

Режим работы администрации поселения: с 8-00 до 17-15 часов, пятница с  
8-00ч до 16-00часов , перерыв с 12-00ч до 14-00ч, выходные дни – суббота,  
воскресенье.

Прием граждан в администрации Звездинского сельского поселения  
(кабинет главы) осуществляется в следующем режиме: пятница с 8-00ч до 12-00ч

Телефон: 8(38174) 3-51-42,8(38174) 3-51-61.

Адрес электронной почты: [zvezdino@moskal.omskportal.ru](mailto:zvezdino@moskal.omskportal.ru)

Адрес сайта в сети Интернет: [www.moskal.omskportal.ru](http://www.moskal.omskportal.ru)

Расписка  
о приеме обращения

Настоящая расписка выдана

\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

В том, что

\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

в администрации \_\_\_\_\_ сельского поселения

\_\_\_\_\_

*(наименование органа \_\_\_\_\_ поселения)*

принято обращение на \_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок: \_\_\_\_\_

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение

\_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего обращение

Глава \_\_\_\_\_ поселения





Форма уведомления заявителя  
при поступлении повторного обращения

Фамилия, инициалы заявителя (*в дательном  
падеже*)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность  
фамилия

Инициалы,  
  
(подпись)

Глава \_\_\_\_\_ поселения

### Блок-схема рассмотрения обращения граждан

