



ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ  
Тулунский район

АДМИНИСТРАЦИЯ  
АЛГАТУЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«04» 03 2013 года

№ 10-11

с. Алгатуй

*Об утверждении административного  
регламента предоставления муниципальной  
услуги «Рассмотрение обращений граждан»*

В целях обеспечения открытости и доступности информации по предоставлению муниципальных услуг, в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Алгатуйского муниципального образования:

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Алгатуйский вестник» и разместить на официальном сайте Алгатуйского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Алгатуйского  
сельского поселения



В.Л.Кириенко

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги:  
«Рассмотрение обращений граждан»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию сельского поселения (далее - муниципальная услуга) направлено на удовлетворение права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.3. При осуществлении муниципальной услуги администрация сельского поселения организует, обеспечивает и контролирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации, проживающие на территории Алгатуйского сельского поселения, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные или коллективные обращения в администрацию Алгатуйского сельского поселения;

- индивидуальные предприниматели;

- юридические лица (организации всех форм собственности) в лице руководителя организации, либо представителя по доверенности.

Все получатели муниципальной услуги, имеют право на неоднократное обращение за муниципальной услугой.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Алгатуйского сельского поселения. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу: 665229, Тулунский р-н, с. Алгатуй, Солнечная 16  
Контактный телефон : 2-77-88

Адрес электронной почты: kivile@yandex.ru

График приема: понедельник; вторник, среда, четверг, пятница - с 8-00 до 17-00 часов, в администрации сельского поселения.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ 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 исполнения административного действия (прием заявления, приложений, индивидуальное устное консультирование, консультация по процедуре рассмотрения обращения) составляет не более 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги – не более 1 часа.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги (обращение гражданина) регистрируется в день поступления при личном обращении или получении по почте.

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

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.

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

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги являются нормативно правовые акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав Алгатуйского муниципального образования.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами администрации сельского поселения при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в администрацию сельского поселения за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность;

- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя (кроме родителей несовершеннолетних детей) последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;

- письменного обращения гражданина, переданного им в администрацию сельского поселения лично, в том числе в ходе личного приема;

- письменного обращения гражданина, поступившего в администрацию сельского поселения с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию сельского поселения может сопровождаться оказанием следующих услуг по: информированию о предоставлении муниципальной услуги; рассмотрению письменных обращений граждан; личному приему граждан.

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

- в обращении не указаны: фамилия, имя, отчество, дата обращения гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

- обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- текст письменного обращения не является читаемым;

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

- в обращении обжалуется судебный акт;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

- в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Требование к местам предоставления муниципальной услуги:

Места для приема заявителей оборудованы столами, стульями, обеспечены образцом для заполнения заявления, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди оборудованы стульями.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами. Информационные стенды располагаются в доступном месте и содержат следующие информационные материалы:

- текст административного регламента с приложениями;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.11. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- короткое время ожидания муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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 в администрации сельского поселения;

- организация личного приема граждан;
- продление сроков рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения.

### 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 сельского поселения.

3.1.2.2. Обращения на имя главы сельского поселения могут поступить посредством: почтового отправления, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя главы осуществляется специалистом администрации сельского поселения.

3.1.2.4. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок.

3.1.2.5. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

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

3.1.2.7. 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 одного дня с даты их поступления специалистом-делопроизводителем администрации сельского поселения, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

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 5 минут на одно обращение.

### 3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, 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.

3.1.4.2. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений главе сельского поселения, а также направление обращений на рассмотрение муниципальным служащим в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2-х дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения.

3.1.5.1. Рассмотрение обращения может быть поручено главой сельского поселения муниципальным служащим (специалистам) администрации сельского поселения. Указанные должностные лица, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

3.1.5.3. 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 сельского поселения осуществляет глава и другие муниципальные служащие администрации сельского поселения.

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

3.1.6.3. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации сельского поселения.

3.1.6.4. Личный прием граждан главой и его заместителями осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

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

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

3.1.6.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 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 сельского поселения на имя главы сельского поселения подписываются главой сельского поселения, либо лицом, замещающим главу муниципального образования.

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

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

3.1.8.4. После регистрации, ответ заявителю отправляется специалистом администрации сельского поселения, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.5. Максимальный срок отправки документов не может превышать 2 дней с момента подписания ответа на обращение.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой сельского поселения.

Текущий контроль осуществляется путём проведения указанным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими положений административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и муниципальных правовых актов.

Полнота и качество предоставления муниципальной услуги определяются по результатам проверки.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2. По результатам осуществления текущего контроля, при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

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

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принимаемых и совершаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.



5.2. Жалоба физического лица подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Жалоба подается на имя главы сельского поселения.