

РФ  
АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
Хасанский муниципальный район Приморский край

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.11.2017

№118

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Краскинского городского поселения»

В соответствии Федеральными законами от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях совершенствования деятельности по предоставлению муниципальных услуг на территории Краскинского городского поселения, руководствуясь Уставом Краскинского городского поселения; на основании протеста Прокуратуры Хасанского района от 26.03.2017г № 7-12-2017/946,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» администрации Краскинского городского поселения» согласно Приложению.
2. Признать утратившим силу постановление главы администрации Краскинского городского поселения:
  - от 14.03.2011 г. №37 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Краскинского городского поселения».
3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
4. Данное постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного специалиста администрации Краскинского городского поселения Н.А. Васенину.

Глава Краскинского городского поселения

В.Н. Остапченко

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» администрации Краскинского городского поселения**

**Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**НАИМЕНОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан" администрации Краскинского городского поселения (далее соответственно - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по реализации муниципальной услуги.

2. Действие настоящего Административного регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА, НЕПОСРЕДСТВЕННО  
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

3. Муниципальная услуга непосредственно предоставляется главой Краскинского городского поселения, муниципальными служащими администрации Краскинского городского поселения( далее - специалисты).

4. При предоставлении муниципальной услуги администрация Краскинского городского поселения осуществляет взаимодействие с территориальными федеральными органами государственной власти, органами региональной власти, органами местного самоуправления Хасанского района, организациями для направления обращения на рассмотрение, получения информации по запросу на обращение в соответствии с их компетенцией.

5. При получении муниципальной услуги заявитель имеет право поручить специалистам администрации Краскинского городского поселения осуществлять взаимодействие с территориальными федеральными органами государственной власти, органами региональной власти, органами местного самоуправления Хасанского района, организациями для направления обращения на рассмотрение, получения информации по запросу на обращение в соответствии с их компетенцией.

**ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ  
УСЛУГИ**

6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации);

- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Уставом Краскинского городского поселения Хасанского муниципального района Приморского края;
- 4) настоящим Административным регламентом.

## **ОПИСАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

7. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

8. От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявителем), который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) переданный ему заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

### **Глава II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

#### **ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРАВИЛАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

9. Адрес местонахождения уполномоченного органа: 692715, Приморский край, Хасанский район, пгт.Краскино пер.Пионерский, д.7

10. График работы уполномоченного органа с заявителями:

Приемные дни	Приемные часы
Понедельник-пятница	9.00 -18.00
Обеденный перерыв	13.00 – 14.00

11. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) непосредственно в администрации Краскинского городского поселения (далее - Администрация), при личном обращении (в том числе по телефону), посредством размещения на информационных стендах;

2) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

12. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в устной (в том числе по телефону) или письменной форме по вопросам:

- 1) требования к оформлению письменного обращения;
- 2) места и времени проведения личного приема должностными лицами администрации Краскинского городского поселения;
- 3) порядка и сроков рассмотрения обращения;
- 4) об исполнителе, которому поручено рассмотрение обращения;
- 5) о переадресации обращения в иной орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 6) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Максимальный срок устного информирования специалистом не должен превышать 10 минут на одного гражданина.

14. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

15. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

16. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя или способа доставки, указанного в письменном обращении.

17. Если информация о порядке предоставления муниципальной услуги, полученная у специалистов администрации сельского поселения, не удовлетворяет заявителя, он вправе в письменной форме обратиться к главе сельского поселения, специалистам администрации сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

18. На информационных стендах размещается следующая информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

1) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2) образец оформления письменного обращения;

3) графики работы администрации Краскинского городского поселения;

4) графики личного приема главы Краскинского городского поселения, специалистов администрации для рассмотрения устных обращений;

5) почтовые реквизиты и номера телефонов администрации Краскинского городского поселения, органов местного самоуправления Краскинского городского поселения, по которым можно получить справочную информацию;

6) разъяснения порядка подачи обращения, а также порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

7) порядок и сроки рассмотрения обращения.

19. На официальном сайте администрации Краскинского городского поселения размещается следующая информация по Краскинскому городскому поселению:

1) текст настоящего Административного регламента с приложениями;

2) блок-схема предоставления муниципальной услуги согласно приложению N 1 к настоящему Административному регламенту;

3) сведения о местах нахождения, справочных номерах телефонов, почтовых адресах, адресах электронной почты структурных подразделений администрации Краскинского городского поселения, органов местного самоуправления Краскинского городского поселения для направления обращений и получения информации, необходимой для предоставления муниципальной услуги, согласно приложению N 2 к настоящему Административному регламенту;

5) режим работы администрации;

6) графики личного приема граждан главы Краскинского городского поселения для рассмотрения устных обращений;

- 7) требования, предъявляемые к письменному обращению;
- 8) образец оформления письменного обращения;
- 9) порядок получения информации о предоставлении муниципальной услуги;
- 10) порядок и сроки рассмотрения обращения;
- 11) основания для отказа в рассмотрении обращения;
- 12) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги

### **ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

20. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами, предоставляющими муниципальную услугу.

21. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) предоставляемых документов;
- источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

22. Консультации предоставляются при личном обращении граждан, посредством телефона или электронной почты.

### **УСЛОВИЯ И СРОКИ ПРИЕМА И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

23. Специалисты администрации осуществляют прием и консультирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии со следующим графиком:

Структурное подразделение	Приемные дни	Приемные часы
1	3	4
Специалист по приему граждан (справки, архив)	Понедельник - четверг	09.00-18.00
специалист по землепользованию (консультации по вопросам земельного законодательства)	Понедельник - четверг	09.00-18.00

24. Время обеденного перерыва и отдыха специалистов составляет 1 час с 13.00 до 13.40, технического перерыва - 15 минут в период до обеденного перерыва и отдыха, 15 минут в период после обеденного перерыва и отдыха. График технического перерыва скользящий.

### **ОБЩИЙ СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

25. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

26. Безотлагательно (в течение 1 дня с момента регистрации) рассматривается обращение, содержащее вопросы по возникновению угрозы причинению вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

27. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения проверки, истребования дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

28. При направлении заявления по почте срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты поступления документов в администрацию (по дате регистрации).

### **СРОКИ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

29. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

30. Максимальное время ожидания в очереди для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

31. Время ожидания в очереди на личный прием к главе сельского поселения, должностному лицу администрации сельского поселения, не должно превышать 30 минут на одного обратившегося.

### **ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

32. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, а именно один из следующих:

1) паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), а иностранные граждане - паспорт гражданина иностранного государства;

2) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по установленной форме (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка).

33. При письменном обращении гражданин предоставляет письменное обращение с изложением существа вопросов. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются материалы по существу обращения (в подлинниках или копиях).

34. В заявлении должен быть указан способ для направления информации заявителю.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ ЗАЯВИТЕЛЯМ**

35. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

1) полномочия представителя оформлены в установленном законом порядке;

2) тексты документов написаны разборчиво;

3) фамилия, имя и отчество заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

4) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

5) документы не исполнены карандашом;

6) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

36. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях.

37. Заявление о предоставлении услуги составляется в соответствии с формой (согласно приложения № 3 к настоящему административному регламенту) в единственном экземпляре- подлиннике и подписывается заявителем или его законным представителем.

38. Письменное обращение, направленное на электронную почту администрации Краскинского городского поселения ([fric.vlad47@yandex.ru](mailto:fric.vlad47@yandex.ru)) должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес места жительства гражданина, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату направления.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

39. В рассмотрении обращения гражданину отказывается в случаях если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, или конкретная и важная информация, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, а также членам их семей.

40. Письменное обращение гражданина, содержащее 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 и обстоятельства, может быть признано бесосновательным и должностным лицом может быть принято решение о прекращении переписки по данному вопросу с письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА ПЛАТНОЙ (БЕСПЛАТНОЙ) ОСНОВЕ**

41. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

### **ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

42. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения заявок о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

42.1. Помещения для получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы столом с письменными принадлежностями и стульями.

42.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- текст Административного регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- график (режим) работы, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты уполномоченного органа; - режим приема граждан и организаций; - порядок получения консультаций.

42.3. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной услуги; - режима работы.

42.4. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютерами и иной оргтехникой, рабочими столами и стульями, стульями для посетителей, образцами заполнения документов, снабжены бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

43. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

43.1. Общие требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, информационным стендам:

Вход в помещения (далее – объект), в которых предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы уполномоченного органа.

Места для ожидания и приема заявителей должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, в том числе оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, туалетом.

Места ожидания, приема заявителей, заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги укомплектовываются столами, стульями (кресельные секции, кресла, скамьи).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может быть менее двух.

Места для заполнения документов должны быть обеспечены бланками заявлений, образцами для их заполнения, раздаточными информационными материалами, канцелярскими принадлежностями.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы информационными стендами или терминалами, содержащими сведения о порядке предоставления услуги, в том числе извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги; текст настоящего административного регламента; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты уполномоченного органа в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Прием документов осуществляется в специально оборудованных помещениях, которые должны обеспечивать возможность реализации прав заявителей на предоставление муниципальной услуги и соответствовать комфортным условиям для заявителей и



оптимальным условиям работы специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

43.2. Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов объектов, мест ожидания, информационных стендов

Уполномоченный орган обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание уполномоченного органа, условия для беспрепятственного доступа и входа в такое здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

4) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

8) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

9) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

44. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

44.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

а) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

б) обеспечение возможности получения заявителем всей необходимой информации о муниципальной услуге и подачи запроса на предоставление муниципальной услуги при однократном визите и в установленный срок;

в) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

44.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

б) соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче и получении документов;

в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

### **Глава 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

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

1) прием поступивших обращений граждан;

2) регистрация поступивших обращений граждан;

3) направление обращений на рассмотрение должностным лицам, рассмотрение обращений должностными лицами, рассмотрение обращений в структурных подразделениях;

4) организация личного приема граждан;

5) оформление ответа на обращение и направление гражданину;

6) оформление и хранение дел по обращениям.

## **1. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

46. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращений является обращение заявителя в уполномоченный орган с заявлением о предоставлении муниципальной услуги с комплектом документов, необходимых для получения муниципальной услуги, либо получение заявления и всех необходимых документов по почте.

### **1.1. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО ПОЧТЕ**

47. Специалист, ответственный за прием обращений:

- 1) проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки и возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- 2) сообщает непосредственному руководителю, не вскрывая конверт, о получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющему неровности по бокам, заклеенному липкой лентой, имеющему странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), и принимает меры безопасности;
- 3) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- 4) прикрепляет поступившие с обращением документы к тексту письма.

### **1.2. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН**

48. Специалист, ответственный за прием письменных обращений:

- 1) принимает письменное обращение от гражданина;
- 2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- 3) прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;

### **1.3. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО КАНАЛАМ ФАКСИМИЛЬНОЙ СВЯЗИ**

49. Специалист, ответственный за прием обращений, поступивших по каналам факсимильной связи:

- 1) принимает обращение и копии документов к нему;
- 2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчиво ли написано обращение;
- 3) прикрепляет поступившие копии документов к тексту обращения;
- 4) передает обращение на регистрацию специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

## **2. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

50. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление обращения к специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

51. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- 1) регистрирует обращение в журнале регистрации письменных обращений граждан по форме согласно приложению № 6 к настоящему Административному регламенту, в день его поступления или на следующий день, если оно поступило после 16.00 часов;

2) ставит в правом нижнем углу обращения общий штамп, куда вписываются входящий номер и дата регистрации обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

3) ставит обращение на контроль в случае если:

в обращении содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан;

в обращении содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение;

обращение поступило из Администрации Президента Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, Самарской области, исполнительных органов государственной власти Самарской области.

Максимальный срок выполнения административного действия не должен превышать 5 минут на одно письменное обращение.

52. Специалист, ответственный за регистрацию обращений, читает обращение и вносит в электронную базу данных следующие сведения об обращении:

1) дату поступления обращения;

2) вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

3) данные об обратившемся гражданине: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес местожительства;

4) данные о корреспонденте, направившем обращение, если такие имеются;

5) краткое содержание обращения;

6) данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами. При регистрации коллективных обращений вносятся первые две фамилии заявителей, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ;

7) отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается предложение, заявление, жалоба, поступившая от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. 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 автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами. Переписка по предыдущим обращениям прикрепляется к обращению;

8) данные о постановке на контроль.

53. Специалист, ответственный за регистрацию обращений, на обращения, поступившие от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, напечатанные на бланке и имеющие подпись депутата, первыми пишет фамилию и инициалы депутата, а затем фамилию и инициалы заявителя с указанием его адреса.

54. Специалист, ответственный за прием обращений, поступивших на электронную почту сельского поселения, регистрирует обращение в журнале учета обращений.

Максимальный срок регистрации обращений, поступивших на электронную почту администрации Краскинского городского поселения, не может превышать 1 день.

55. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация поступившего обращения в администрации Краскинского городского поселения.

56. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 дней со дня поступления обращений на регистрацию.

### **3. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ АДМИНИСТРАЦИИ**

57. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе Краскинского городского поселения.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

58 Глава сельского поселения по каждому письменному обращению граждан дают соответствующие поручения исполнителям, как правило, в форме резолюций.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания, и, в необходимых случаях, сроки исполнения.

Весь ход рассмотрения письма с записью поручений руководителей заносится в журнал регистрации.

59. Максимальный срок рассмотрения обращений должностными лицами не должен превышать трех дней со дня поступления на рассмотрение.

60. В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, то контроль сроков рассмотрения, обобщение материалов и подготовку ответа осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до конца срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

61. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

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

63. На обращения, направленные на рассмотрение в органы местного самоуправления или иные организации по принадлежности, исполнитель направляет заявителям уведомление о том, куда направлено на рассмотрение их обращение и откуда они получают ответ,

64. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

65. Максимальный срок выполнения указанной административной процедуры не должен превышать 24 дней со дня регистрации обращения в администрацию Краскинского городского поселения.

### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

66. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является устное обращение гражданина с просьбой записать его на личный прием к главе Краскинского городского поселения.

67. Запись граждан на личный прием осуществляется не менее чем за неделю до даты приема в случае не разрешения поставленных вопросов в исполнительных органах, органах местного самоуправления, куда ранее обращались заявители, а также в ряде исключительных ситуаций.

Повторная запись на прием по одному и тому же вопросу не производится.

На каждый прием записываются не более 8 человек, но по согласованию с главой количество принимаемых может быть увеличено.

68. Специалист, обеспечивающий организацию личного приема должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается гражданин;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации;

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается в общий список граждан, записавшихся на прием (приложение № 9);

73. Специалист, отвечающий за организацию личного приема, передает необходимую информацию должностным лицам, ведущим личный прием, для ознакомления не позднее чем за день до личного приема.

69. Глава поселения, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения.

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.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

70. Глава Краскинского городского поселения по окончании личного приема доводит до сведения гражданина свое решение, в том числе информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

71. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая обращения, где указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение и готовит информацию о выполнении поручений по обращению гражданина.

72. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, определенном пунктами 56-69 настоящего Административного регламента.

73. Максимальное время личного приема не может превышать 15 минут на одного заявителя.

74. Результатом выполнения административной процедуры является:

1) устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин;

2) принятие решения по разрешению поставленных вопросов;

3) направление поручения для рассмотрения обращения исполнителям в случае невозможности устного разъяснения в ходе личного приема.

## **5. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНУ**

75. Основанием для начала выполнения административной процедуры является разрешение или разъяснение поставленных в обращении вопросов и подготовка исполнителем проекта ответа заявителю.

76. Исполнитель оформляет ответ на обращение в установленной форме.

77. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;

3) указывает, по каким причинам просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

78. Глава Краскинского городского поселения:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов, подписывает ответ на обращение;

2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом.

Максимальный срок согласования и (или) подписания проекта ответа, возврата проекта ответа на доработку не должен превышать 2 дней со дня получения проекта ответа.

79. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

80. Глава Краскинского городского поселения повторно рассматривает и подписывает ответ на обращение.

81. Исполнитель передает подготовленный ответ, подлинник или копию обращения специалисту, ответственному за регистрацию обращений, для регистрации, снятия с контроля и направления ответа заявителю.

82. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дня со дня подписания ответа на обращение главой администрации сельского поселения.

83. Результатом выполнения административной процедуры является направление письменного ответа на обращение заявителю и подготовка материалов по обращению для оформления «Дела» для текущего архивного хранения.

## **6. ОФОРМЛЕНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

84. Основанием для начала выполнения административной процедуры является направление письменного ответа на обращение заявителю и подготовленные материалы по обращению для оформления «Дела».

85. Специалист, ответственный за оформление дел для текущего архивного хранения, формирует «Дела» в папки. Документы в «Деле» располагаются в хронологическом порядке.

86. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дня.

87. Обращения граждан хранятся в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение комиссии администрации сельского поселения, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение.

## **ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

88. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, еженедельно проверяет список обращений, подлежащих рассмотрению, и направляет исполнителям письменные напоминания об истечении срока рассмотрения обращений граждан.

89. Ежеквартально проводится анализ и обобщение поступивших письменных и устных обращений граждан и направляется главе администрации сельского поселения.

## **ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

90. Гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения настоящего Административного регламента (далее – жалоба на действия (бездействие)), в администрацию Краскинского городского поселения, либо в суд.

91. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) или решения специалистов администрации Краскинского городского поселения, в части ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом – главе Краскинского городского поселения.

92. Жалоба на действие (бездействие), поданная в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой, и должна содержать:

1) наименование должности, фамилию, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие) которого обжалуется;

2) фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) подающего жалобу, почтовый адрес места жительства;

3) существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

93. Письменная жалоба на действия (бездействие) должна быть рассмотрена в течение 15 дней со дня ее поступления.

94. Рассмотрение поступивших жалоб на действия (бездействие) осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Административным регламентом.

95. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действия (бездействия) конкретных должностных лиц не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

96. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации

97. Если в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) доводы гражданина признаются обоснованными, то главой поселения принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения настоящего Административного регламента, которые повлекли за собой жалобу на действия (бездействие).

98. По итогам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) гражданину направляется письменный ответ о принятом решении, в том числе с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении лиц, допустивших нарушение настоящего Административного регламента (в случае если нарушения были допущены).

99. Максимальный срок направления письменного ответа гражданину на жалобу на действия (бездействие) не должен превышать трех дней со дня принятия решения.

100. Если гражданин не согласен с решением, принятым администрацией сельского поселения по итогам рассмотрения его жалобы, он может обжаловать решение в судебном порядке.

101. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) направляемых в суд, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.





Приложение № 1 к административному Регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» администрации Краскинского городского поселения

Блок – схема  
и краткое описание порядка рассмотрения обращений граждан





Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»  
администрации Краскинского городского поселения

**СВЕДЕНИЯ**

о местах нахождения, справочных номерах телефонов,  
почтовых адресах, адресах электронной почты,

для направления обращений и получения информации, необходимой для предоставления  
муниципальной услуги

№ п/п	Наименование	Место нахождения (почтовый адрес)	Номера телефонов для справок	Адрес электронной почты и официальные сайты
1	2	3	4	5
1.	Администрация Краскинского городского поселения	692715, Приморский край, Хасанский район, пгт.Краскино, пер.Пионерский, д.7	8 (42331) 30492	fric.vlad47@yandex.ru

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»  
администрации  
Краскинского городского поселения

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Главе Краскинского городского поселения

---

**от Ф.И.О. (полностью)**  
**проживающего (почтовый адрес)**  
**Контактный телефон (при его наличии)**

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

Обращение в адрес главы Краскинского городского поселения излагается в произвольной форме.

В письменном обращении указывается следующая информация:

- 1) мотив (причина) обращения;
- 2) сведения об авторе, имеющем льготы;
- 3) ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- 4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей, а также указывается почтовый адрес, фамилия, имя, отчество гражданина, на чье имя необходимо направить ответ.

Приложение: на \_\_\_\_\_ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений)

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подпись

Приложение № 4  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»  
администрации Краскинского городского  
поселения

ЖУРНАЛ  
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Ответственный исполнитель, роспись за получение	Результат рассмотрения, исходящий номер, дата направления ответа заявителю

Приложение № 5  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»  
администрации Краскинского городского  
поселения

ОБЩИЙ СПИСОК  
граждан, записавшихся на прием к главе  
Краскинского городского поселения Хасанского муниципального района Приморского края

№ п/п	Дата записи на прием	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес	Содержание устного обращения
1	2	3	4	5