



АДМІНІСТРАЦІЯ
ДОБРІВСЬКОГО
СІЛЬСЬКОГО ПОСЕЛЕННЯ
СІМФЕРОПОЛЬСЬКОГО РАЙОНУ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

АДМИНИСТРАЦИЯ
ДОБРОВСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СИМФЕРОПОЛЬСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИ
СИМФЕРОПОЛЬ БОЛУГИ
ДОБРОЕ КОЙ
КЪАСАБАСЫНЫНЪ ИДАРЕСИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«14» 08 2015 года

№ 69/02

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Совета министров Республики Крым от 08.10.2014 № 375 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций исполнительными органами государственной власти Республики Крым», Уставом муниципального образования Добровское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым, Постановлением Администрации Добровского сельского поселения № 33/02 от 20.05.2015 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Администрация Добровского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной «Рассмотрение обращений граждан» (Приложение N 1).
2. Опубликовать настоящее решение путем размещения на официальном сайте Добровского сельского совета Симферопольского района Республики Крым.
3. Контроль исполнения настоящего решения оставляю за собой.
4. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава администрации

О.В. Кирпиченко

Приложение 1
к постановлению администрации
Добровского сельского поселения
от 14.08. 2015 г. № 69/02

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Рассмотрение обращений граждан»

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование муниципальной услуги Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная услуга).

1.2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Федеральный Закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный Закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Республики Крым от 21.08.2014 №54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в республике Крым»

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Добровского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым, непосредственное оказание услуг гражданам осуществляется специалистами администрации и специалистами муниципальное бюджетное учреждение «Учреждение по обеспечению деятельности органов местного самоуправления Добровского сельского поселения».

1.4. Заявителями, которым предоставляется муниципальная услуга, являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- юридические лица;
- индивидуальные предприниматели.

1.5. Результат предоставления муниципальной услуги.

- письменный ответ на обращение гражданина;
- устный ответ на устное обращение;
- сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом;
- сообщение гражданину о том, что текст письма не поддается прочтению, если его

фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- уведомление гражданина о прекращении переписки в связи с тем, что ему неоднократно давались ответы по существу обращения;
- сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу обращения, в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- непосредственно специалистами администрации или специалистами муниципального бюджетного учреждения «Учреждение по обеспечению деятельности органов местного самоуправления Добровского сельского поселения»;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении администрации.

2.1.1. Информацию о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги можно получить по месту нахождения администрации.

2.1.2. Информация о месте нахождения и графике работы органа исполняющего муниципальную услугу.

Администрация Добровского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым (далее - Администрация поселения).

Ответственные исполнители — сотрудники отдела по организационной работе Администрации Добровского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым, лица на которых возложена данная обязанность (далее - уполномоченное должностное лицо).

Администрация муниципального образования Добровского сельское поселение Симферопольского района Республики Крым располагается по адресу: 297533, Республика Крым, Симферопольский район, с. Доброе, ул. 40 лет Победы, 11.

Адрес официального сайта Администрации: <http://dobroe-crimea.ru/>

Адрес электронной почты: sovets@dobroe-crimea.ru

График работы администрации:

понедельник - четверг 8.30 - 17.15

Пятница с 8.30 – до 16.00

перерыв 12.30 — 13.00.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

График предоставления муниципальной услуги:

Понедельник-четверг - 09.00 -16.00

Пятница - 09.00 -15.00

Перерыв - 12.30 - 13.00

Справочный телефон: 8(0652) 311-240.

2.2. Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, поступившего в письменной форме. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день. В исключительных случаях срок исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Председателем Добровского сельского совета – главой администрации Добровского сельского поселения не более, чем на 30 дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего руководителя и его должность;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- оставить личную подпись и дату;
- дополнительно по желанию заявителя контактный телефон. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Личный прием граждан в администрации ведет Председатель Добровского сельского совета – глава администрации Добровского сельского поселения каждый четверг с 10.00 до 12.00. Личный прием граждан производится с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 15 минут.

Выездные приемы осуществляются на основании утвержденного графика.

Правом на внеочередной личный прием имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды 1 и 2 групп и (или) их законные представители;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

2.5. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны дата обращения, фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

III. Административные процедуры

3.1. Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- личный прием граждан Председателем Добровского сельского совета – главой администрации Добровского сельского поселения;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Административные процедуры по работе с письменными обращениями граждан при исполнении муниципальной услуги осуществляется в следующем порядке:

- регистрация письменных обращений граждан;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовка ответов на письменные обращения граждан.

3.3.1. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в администрацию, производится отделом по организационной работе в срок до 3 дней с даты их поступления.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Обращение гражданина в день регистрации или на следующий рабочий день направляется

председателю Добровского сельского совета – главе администрации Добровского сельского поселения или его заместителям по функциональным направлениям. После предварительного рассмотрения письменные обращения в соответствии с поручением о рассмотрении обращения гражданина направляются специалистам для дальнейшего рассмотрения и подготовки ответа.

3.3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан должностным лицом:

- изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина;
- в случае, если письменное обращение по существу поставленных вопросов не относится к компетенции администрации Добровского сельского поселения, то оно в 7- дневный срок со дня его регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий орган или должностному лицу другого ведомства по принадлежности, с письменным уведомлением автора обращения о переадресации;
- в случае если обращение гражданина содержит рекомендации или предложения по совершенствованию муниципальных нормативных правовых актов в сфере деятельности администрации Добровского сельского поселения рассматривает (с учетом всех обстоятельств) возможность их принятия;
- в случае если в обращении гражданина содержится просьба о содействии в реализации его конституционных прав или конституционных прав других лиц, проверяет наличие законных оснований для удовлетворения просьбы гражданина;
- в случае, если в обращении гражданина содержится сообщение о нарушениях в сфере деятельности администрации Добровского сельского поселения, недостатках в деятельности администрации и ее должностных лиц, либо критика их деятельности, принимает решение о необходимости проверки обоснованности доводов, содержащихся в обращении;
- в случае, если в обращении гражданина содержится жалоба на действия (бездействие) должностных лиц администрации Добровского сельского поселения, повлекших нарушение прав свобод и законных интересов гражданина, принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращения гражданина, в том числе для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- запрещается направлять обращения на рассмотрение должностному лицу администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

- В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель Добровского сельского совета – глава администрации Добровского сельского поселения или уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 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.

- При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо, ответственное за его исполнение, исполняет его в соответствии с резолюцией Председателя Добровского сельского совета – главы администрации Добровского сельского поселения.

- В случаях, если для подготовки ответа необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок рассмотрения может быть продлен Председателем Добровского сельского совета – главы администрации Добровского сельского поселения либо его заместителями, но не более чем на 30 дней.

- В случае продлении срока исполнения поручения, в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

- Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его в установленном порядке и направляет его на подпись председателя Добровского сельского совета – главы администрации Добровского сельского поселения.

- Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

- Ответ гражданину за подписью Председателя Добровского сельского совета – главы администрации Добровского сельского поселения или его заместителей (с материалами к обращению гражданина) направляется в отдел по организационной работе для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину.

3.4. Административные процедуры в части осуществления личного приема граждан в администрации Симферопольского района осуществляются в следующем порядке:

- Председатель Добровского сельского совета – главы администрации Добровского сельского поселения и его заместители осуществляют прием граждан в соответствии с графиком приема граждан.

- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина.

- Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

- Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема 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, о чем делается запись в карточке личного приема.

- В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

- Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат

регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке.

- О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.
- Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации Добровского сельского поселения, гражданину разъясняется в какой орган ему следует обратиться.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

IV. Контроль за совершением действий при исполнении муниципальной услуги.

4.1. В администрации Добровского сельского поселения контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется председателем Добровского сельского совета – главой администрации Добровского сельского поселения и его заместителями. За соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан контроль осуществляют специалисты отдела по организационной работе в соответствии с должностными инструкциями.

4.2. Специалисты отдела по организационной работе получают от должностного лица, ответственного за рассмотрение ответа оригинал обращения гражданина (с материалами к обращению гражданина), подписанный экземпляр ответа автору обращения, визовый экземпляр ответа на обращение гражданина и его копию. Специалисты отдела проверяет полноту представленных материалов и осуществляет регистрацию обращения. После регистрации ответ направляет заявителю, как правило, по каналам почтовой связи или выдает на руки заявителю под роспись. Ответ на обращение может быть направлен по каналам электронной почты по указанному автором обращения адресу электронной почты. В этом случае готовится письменный ответ, который согласовывается и подписывается в соответствии с Регламентом, регистрируется, направляется автору обращения по электронной почте и по каналам почтовой связи, после чего снимается с контроля. Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан формирует "дело" по обращению гражданина. В "дело" сначала подшивается оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, и визовый экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина.

4.3. В случае, если поручение о рассмотрении обращения гражданина было направлено (переадресовано) администрацией Добровского сельского поселения в другую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан получает от должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения:

- оригинал обращения гражданина (с материалами к обращению гражданина);

- копию обращения гражданина (с материалами к обращению гражданина);
 - подписанный экземпляр сопроводительного письма;
 - подписанный экземпляр письма автору обращения с уведомлением гражданина о направлении его обращения (копии) для рассмотрения в другую организацию;
 - визовый экземпляр сопроводительного письма о переадресации для рассмотрения обращения гражданина в другую организацию с уведомлением гражданина о направлении его обращения для рассмотрения в другую организацию и его копию.
- Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан формирует "дело" по обращению гражданина. В "дело" сначала подшивается копия обращения гражданина, затем визовый экземпляр сопроводительного письма о переадресации рассмотрения обращения гражданина в другую организацию с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) представителей администрации и должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением вопроса о предоставлении услуги в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Жалоба не рассматривается, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

5.3. В административном порядке заявитель вправе обратиться с жалобой на решения или действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, устно или письменно к Председателю Добровского сельского совета – Главе администрации Добровского сельского поселения. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком.

5.4. Рассмотрение письменной жалобы и направление заявителю письменного

ответа о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, должно быть произведено в течение 30 дней с момента поступления жалобы.

5.5. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.6. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц отдела, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Глава администрации

Кирпиченко О.В