

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**АДМИНИСТРАЦИИ СТАРОМИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**  
**СТАРОМИНСКОГО РАЙОНА**

от 22 июня 2010 года

№ 324

ст-ца Староминская

**Об утверждении административного регламента исполнения  
муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского поселения Староминского  
района»**

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобренной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 г. № 1789-р, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», руководствуясь статьей 30 Устава Староминского сельского поселения Староминского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Староминского сельского поселения Староминского района», согласно приложению.

2. Разместить административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Староминского сельского поселения Староминского района» на сайте администрации Староминского поселения в сети Интернет.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами администрации Староминского сельского поселения заместителя – Л.Г. Кузьменко.

4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

**Глава Староминского сельского поселения  
Староминского района**

**В.Т. Литвинов**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений  
граждан в администрации Староминского сельского поселения  
Староминского района»**

**I Общие положения**

**1 Муниципальная функция, подлежащая регламентации, основные термины, нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции.**

1.1. Наименование муниципальной функции – рассмотрение обращений граждан (далее – муниципальная функция).

1.2. Настоящий Административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Староминского сельского поселения Староминского района» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок организации исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления Староминского сельского поселения – администрацией Староминского сельского поселения.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте:

- административный регламент исполнения муниципальной функции – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и/или принятия решений исполнительно-распорядительного органа муниципальной власти и его должностных лиц;

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных муниципальных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных муниципальных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- административная процедура – последовательность действий исполнительно-распорядительного органа муниципальной власти при исполнении муниципальной функции;

- должностное лицо – лицо постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по исполнению муниципальной функции или предоставлению муниципальной услуги, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях.

1.4. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;

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

- Федеральным законом от 02.03.2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.5. Муниципальную функцию исполняет администрация Староминского сельского поселения, её отраслевые (функциональные) органы и структурные подразделения – отделы, секторы (далее – подразделения).

1.5.1. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции администрации Староминского сельского поселения, исполнение муниципальной функции может осуществляться во взаимодействии с районными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы (Приложение № 1).

## **II Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

### **2 Порядок информирования о муниципальной функции**

2.1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции может являться:

- устный или письменный ответ гражданину в установленные сроки на все поставленные в обращении вопросы;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

2.2. Информирование о местах нахождения и графике работы подразделений, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для приема граждан по личным вопросам должностными лицами администрации Староминского сельского поселения осуществляется:

2.2.1. Непосредственно специалистом (по работе с обращениями граждан) администрации Староминского сельского поселения, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

2.2.2. Посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

2.2.3. Лично специалистами администрации Староминского сельского поселения или на информационных стендах специалистом (по работе с обращениями граждан) администрации Староминского сельского поселения.

2.3. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции граждане обращаются:

2.3.1. Лично к специалисту (по работе с обращениями граждан) администрации Староминского сельского поселения и в подразделения администрации Староминского сельского поселения;

2.3.2. По телефону;

2.3.3. В письменном виде (почтой);

2.3.4. В письменном виде (электронной почтой);

2.3.5. В письменном виде (факсимильной связью).

2.4. Место нахождения администрации Староминского сельского поселения, справочные телефоны структурных подразделений:

2.4.1. Почтовый адрес – администрация Староминского сельского поселения, ул. Красная, д. 25, ст. Староминская, Староминский р-н, Краснодарский край, 353600;

2.4.2. Интернет-сайт администрации Староминского сельского поселения – [www.StaromPos.ru](http://www.StaromPos.ru);

2.4.3. Электронный адрес – [StaromPos@handex.ru](mailto:StaromPos@handex.ru);

2.4.4. Специалист (по работе с обращениями граждан) администрации Староминского сельского поселения находится по адресу: ул. Красная, д. 25, ст. Староминская, Староминский р-н, Краснодарский край, 353600, телефон: 5-71-21;

2.4.5. По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц администрации Староминского сельского поселения;

- график приема граждан заместителями главы администрации Староминского сельского поселения, руководителями подразделений администрации Староминского сельского поселения;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение подразделений администрации Староминского сельского поселения;

- информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, другой справочной информации;

2.5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной функции являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

2.6. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется в виде: индивидуального и публичного информирования, проводимых в форме устного и письменного информирования.

2.6.1. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции обеспечивается муниципальными служащими администрации Староминского сельского поселения (далее – должностные лица) лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения муниципальной функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения муниципальной функции.

2.6.2. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции при обращении граждан в администрацию Староминского поселения осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на сайте.

При коллективном обращении граждан в администрацию Староминского сельского поселения, другие органы исполнительной власти письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещения на сайте в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.6.3. Публичное информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – газет, радио, телевидения (далее – СМИ), а также путем размещения информации на сайте администрации Староминского сельского поселения в сети Интернет и на информационных стендах.

2.7. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- наличие системы кондиционирования воздуха;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным муниципальным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции администрации Староминского сельского поселения;
- доступ к муниципальным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной функции;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4;
- соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.8. На стенде по работе с обращениями граждан администрации Староминского сельского поселения, а также в местах, отведенных для проведения приема граждан в других подразделениях администрации Староминского сельского поселения, размещается следующая обязательная информация:

- информация о порядке исполнения муниципальной функции;
- режим работы подразделения;
- форма и требования к письменным обращениям граждан;
- график приема граждан по личным вопросам уполномоченными должностными лицами;
- местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;
- адреса интернет-сайтов администрации Староминского сельского поселения;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.9. Интернет-сайт администрации Староминского сельского поселения – [www.StaromPos.ru](http://www.StaromPos.ru) в части реализации муниципальной функции должен содержать:

- графики и информацию о порядке приема граждан;
- обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;
- размещение муниципальных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- информация по актуальным вопросам граждан.

#### **Сроки исполнения муниципальной функции.**

2.10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Староминского сельского поселения.

2.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Староминского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.12. Письменное обращение, поступившее в администрацию Староминского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть, в порядке исключения, продлен главой Староминского сельского поселения, его заместителем, либо уполномоченным на это должностным лицом не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

#### **Основания для отказа в исполнении муниципальной функции.**

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

2.15. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.16. Если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.18. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.19. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.20. 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, глава Староминского 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 направлялись в администрацию Староминского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.21. 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.

2.22. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию Староминского сельского поселения либо должностному лицу администрации Староминского сельского поселения.

#### **Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной функции.**

2.23. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.24. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения



в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.25. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.26. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.27. За рассмотрение обращений граждан плата с авторов обращений не взимается.

### **III Административные процедуры**

#### **3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является личное обращение гражданина в администрацию Староминского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту (по работе с обращениями граждан) администрации Староминского сельского поселения (далее – специалист).

3.4. Специалист, ответственный за прием документов:

3.4.1. Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

3.4.2. Проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

3.4.3. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивают), к тексту письма прилагает конверт;

3.4.4. Прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

3.4.5. В случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации Староминского сельского поселения нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

3.4.6. Составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т. д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится у специалиста, второй приобщается к поступившему обращению.

3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по работе с обращениями граждан администрации Староминского сельского поселения. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан или делается отметка на копии или вторых экземплярах принятых обращений.

3.6. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалиста.

3.7. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на интернет-сайт администрации Староминского сельского поселения по сети Интернет, принимаются работником электронно-информационного обеспечения, распечатываются и передаются специалисту.

3.8. Поступившие в адрес руководителя администрации Староминского сельского поселения письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются работником, непосредственно руководителю, специалисту, которому адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается специалисту по работе с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.9. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов представительных органов муниципальных образований Краснодарского края, письма других организаций, касающихся вопросов обращений граждан, депутатов Совета Староминского сельского поселения, учитываются количественно и передаются для рассмотрения специалисту по работе с обращениями граждан.

#### **4 Регистрация поступающих обращений граждан**

4.1. Поступившие специалисту по работе с обращениями граждан письма немедленно сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на

контроль, передаются главе Староминского сельского поселения для наложения резолюции.

4.2. Обращения, переданные гражданами во время личного приема или непосредственно в администрацию Староминского сельского поселения, регистрируются специалистом.

4.3. Специалист обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность и зарегистрировать.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

4.4. Специалист, ответственный за предварительное рассмотрение обращений, обязан:

4.4.1. Прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы.

4.4.2. Проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4.5. Осуществляет печать на принтере ответа, сопроводительных документов и проверяет правильность их редакции.

4.6. По поручениям из вышестоящих федеральных и областных органов власти о рассмотрении обращения предоставляются ответы согласно резолюции.

4.7. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.8. Если обращение направлено из другого органа власти или администрации муниципального образования, других организаций, то отмечается:

4.8.1. Откуда оно поступило;

4.8.2. Регистрационный номер;

4.8.3. Дата сопроводительного письма.

4.9. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале (автоматизированной системе) и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

## **5 Направление обращений граждан на рассмотрение**

5.1. Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в журнале (регистрационно-контрольной форме автоматизированной системы).

5.2. По содержанию каждого обращения глава администрации Староминского сельского поселения определяет исполнителя и специалист направляет обращение по принадлежности, подготавливает, редактирует и отправляет письмо заявителю.

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

5.3. Запрещается направлять обращения для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуют.

5.4. Обращения граждан, содержащие обжалование актов администрации Староминского сельского поселения, других подразделений исполнительной власти направляются соответствующим подразделениям для рассмотрения и подготовки ответа. Заявителю дается ответ о принятом решении, а при необходимости, о порядке обжалования актов в соответствии с действующим законодательством.

5.5. Обращения, поступившие в администрацию Староминского сельского поселения по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством и порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

5.6. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию администрации Староминского сельского поселения, такие обращения в 7-дневный срок направляются по принадлежности и заявители информируются об этом.

5.7. Ежедневно, с 15.30. до 16.00. часов специалист, проверив установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений передает полученные в течение дня обращения граждан на подпись главе Староминского сельского поселения.

5.8. Срок прохождения обращений граждан с момента поступления к специалисту и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать трех дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.

5.9. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя специалиста.

5.10. Специалист ежедневно утром забирает в приемной подписанные главой Староминского сельского поселения обращения и до 10.00 часов отдает их под роспись в журнале учета специалистам.

5.11. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку.

## **6 Рассмотрение обращений граждан.**

6.1. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

6.2. Администрация Староминского сельского поселения рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного обращения к должностному лицу во время приема граждан по личному приему.

6.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место), их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу или переадресовано соподчиненным предприятиям.

6.4. Сопроводительное письмо-поручение (далее – поручение) должно содержать: наименование муниципального органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

6.5. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.

6.6. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.

6.7. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.8. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его специалисту несет исполнитель, указанный первым в поручении.

6.9. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются подразделениями администрации Староминского сельского поселения в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

6.10. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, телевидения, радио и других средств массовой информации в администрацию Староминского сельского поселения, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

6.11. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников администрации Староминского сельского поселения, депутатов, представителей отделов администрации Староминского сельского поселения и иных организаций. В этих проверках могут принимать участие сами заявители.

6.12. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

6.12.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

6.12.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6.12.3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.13. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.14. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

6.15. Письма, переданные главе Староминского сельского поселения во время его встреч с жителями поселения, регистрируются и рассматриваются безотлагательно.

6.16. Результатом рассмотрения обращений в подразделения администрации Староминского сельского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

## **7 Порядок продления сроков рассмотрения обращений граждан.**

7.1. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения граждан.

7.2. Руководитель на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Специалист по работе с обращениями граждан вносит изменения в контрольные сроки.

7.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или краевым органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения со специалистом для внесения измененных сроков в контрольно-регистрационную форму.

7.4. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется в соответствии с Регламентом администрации Староминского сельского поселения специалистом (по работе с обращениями граждан).

## **8 Подготовка ответов на письменные обращения граждан.**

8.1. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

8.2. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

8.3. Ответы на обращения граждан подписываются главой Староминского сельского поселения.

8.4. Ответы на контрольные письма анализируются на предмет полноты информации о решениях вопросов, поставленных в обращениях граждан специалистом. В журнале (регистрационно-контрольной форме) отмечаются дата поступления ответа, результаты рассмотрения обращения и краткое содержание ответа исполнителя.

8.5. Ответы в федеральные и краевые органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава Староминского сельского поселения или заместители главы администрации Староминского сельского поселения (в случае отсутствия главы и исполнения его полномочий).

8.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

8.7. В ответе в федеральные и краевые органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

8.8. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например: о выделении земельного участка, разрешении на спиливание деревьев, об оказании материальной помощи). Копия данного правового акта направляется заявителю.

8.9. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

8.10. Ответы заявителям, в федеральные и краевые органы печатаются на бланках, установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

8.11. Подлинники обращений граждан в федеральные и краевые органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

8.13. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются исполнителем специалисту. Краткое содержание ответа заносится в журнал (контрольно-регистрационную форму учета) в графу о результатах рассмотрения обращения и делается отметка («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано»). Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

8.14. После регистрации ответа в журнале (контрольно-регистрационной форме) специалист (по работе с обращениями граждан) отправляет его по назначению. Отправка ответов без регистрации не допускается.

8.15. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения, сделать запись на бланке обращения с указанием даты ее составления и подписи исполнителя (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

8.16. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом (по работе с обращениями граждан), в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

## **9 Организация приема граждан по личным вопросам.**

9.1. Основание для начала административной процедуры: поступление в администрацию Староминского сельского поселения устной или письменной заявки на прием по личным вопросам.

9.2. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главой Староминского сельского поселения.

9.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к главе Староминского сельского поселения, организация проведения приема граждан по личным вопросам возлагаются на специалиста (по работе с обращениями граждан).

9.4. При приеме, граждане приглашаются специалистом в кабинет главы Староминского сельского поселения в порядке очереди. Их данные регистрируют в карточке учета приема посетителей – фамилию, имя,



отчество, место жительства, должность и место работы, содержание устного обращения гражданина, и в журнале.

9.5. Специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, делает в журнале краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в соответствующее подразделение администрации Староминского сельского поселения»).

9.6. Во время приема специалист вправе, по согласованию с заявителем, направить его на беседу в соответствующее подразделение администрации МО Староминский район.

9.7. В случае повторного обращения специалист осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются должностному лицу, ведущему прием.

9.8. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации Староминского сельского поселения специалист дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем.

9.10. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

9.11. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в карточке учета приема посетителей (Приложение № 3) и журнале.

9.12. Должностные лица ведут прием граждан в соответствии с графиком приема посетителей, специалист – ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

9.13. Непосредственную организацию приема граждан по личным вопросам осуществляет специалист (по работе с обращениями граждан).

9.14. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

9.15. Во время приема должностным лицом по личным вопросам каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

9.16. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

9.18. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

9.19. 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 приема, о чем делается запись в карточке по личному приему гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.20. После завершения приема по личным вопросам должностным лицом и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке приема по личным вопросам, специалист оформляет рассылку документов.

9.21. Материалы приема граждан по личным вопросам хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

9.22. Письменное обращение, принятое в ходе приема по личным вопросам, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

9.23. Учет обращений граждан, поданных на встречах и выездных приемах информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на специалиста по работе с обращениями граждан, который организует делопроизводство и контроль исполнения поручений.

9.24. Рассмотрение принятых на выездных приемах заявлений проводится в соответствии с порядком, установленным настоящим Административным регламентом.

9.25. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## **10 Контроль за рассмотрением обращений граждан.**

10.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

10.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

10.2.1. Постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

10.2.2. Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

10.2.3. Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

10.2.4. Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

10.2.5. Снятие обращений с контроля.

10.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых органов администрации городского поселения, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

10.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех писем полученных из федеральных и краевых органов государственной власти.

10.5. Контроль за исполнением обращений, поручений осуществляет глава Староминского сельского поселения или заместитель главы администрации Староминского сельского поселения (при исполнении полномочий главы).

10.6. Контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

10.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

10.7.1. Направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

10.7.2. Поступление письменного ответа от должностных лиц, соподчиненных организаций по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

10.7.3. Представление исполнителем информации о приеме по личным вопросам с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

10.7.4. Переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

10.8. Если ответ заявителю подписанный руководителем соподчиненной организации не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен с сопроводительным письмом для дальнейшего рассмотрения.

10.9. В случае если в ответе, полученном из функционального органа администрации поселения, другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть

поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

10.10. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения муниципальной функции в соответствии с их должностными регламентами.

10.11. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя выявление и устранение нарушений порядка исполнения обращений граждан.

10.12. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями подразделений администрации Староминского сельского поселения.

10.12.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, Староминского района, Староминского сельского поселения.

10.13. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным, краевым и муниципальным законодательством.

10.14. Специалист (по работе с обращениями граждан) осуществляет постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

10.15. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, следствием этого должно стать реализация прав и законных интересов граждан.

## **11 Проведение аналитической работы.**

11.1. Специалист (по работе с обращениями граждан) обеспечивает учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений граждан, принятых по ним решений, а также вопросов, содержащихся в обращениях граждан. На основе учетных данных, а также на основе информации, предоставляемой подразделениями администрации Староминского сельского поселения ежеквартально подготавливает сводную информацию с анализом количества и характера обращений граждан за соответствующий период и информирует главу Староминского сельского поселения в установленном порядке.

11.2. Данные по ежеквартальной работе с обращениями граждан направляются в администрацию МО Староминский район специалисту по работе с обращениями граждан.

## **12 Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.**

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

12.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист (по работе с обращениями граждан).

12.3. Справки по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются специалистом при личном обращении или по телефону 5-71-21.

12.4. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются специалистом ежедневно с 8.00. до 16.00. (кроме выходных и праздничных дней) при личном обращении заявителя или по телефону 5-71-21 по следующим вопросам:

12.4.1. О получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

12.4.2. Об отказе в рассмотрении обращения;

12.4.3. О продлении срока рассмотрения обращения;

12.4.4. О результатах рассмотрения обращения.

12.5. При получении запроса по телефону специалист:

12.5.1. Называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

12.5.2. Представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

12.5.3. Предлагает абоненту представиться;

12.5.4. Выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

12.5.5. Вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

12.5.6. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время или уточняет по какому номеру телефона он может сообщить интересующую его информацию;

12.5.7. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

12.6. По просьбе заявителя специалист обязан:

12.6.1. Принимать дополнительные документы и материалы для приобщения к делу по его обращению;

12.6.2. Изымать и предоставлять по письменному заявлению гражданина документы и материалы, приобщенные им ранее к письму, принятому к рассмотрению;

12.6.3. Знакомить его с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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;

13.6.4. Принимать заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

### **13 Ответственность работников при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.**

13.1. Работники администрации Староминского сельского поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с федеральным, краевым законодательством, муниципальными правовыми актами за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных обязанностях.

13.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

13.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

13.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Староминского сельского поселения.

13.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению руководителя подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Староминского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту.

13.6. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в администрации Староминского сельского поселения информация о фактах нарушений передается специалистом (по работе с обращениями граждан) главе Староминского сельского поселения для принятия мер.

### **14 Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения муниципальной функции.**

14.1. Действия (бездействие) и решения администрации Староминского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы

вышестоящему должностному лицу администрации Староминского сельского поселения.

14.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.

14.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица администрации Староминского сельского поселения, чьи действия (бездействия) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

14.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

14.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, вышестоящее должностное лицо администрации Староминского сельского поселения:

14.5.1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

14.5.2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

14.6. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации Староминского сельского поселения, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети  
«Интернет», справочные телефоны, телефоны «горячей линии»  
администрации Староминского сельского поселения Староминского  
района, факс, режим работы администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района, приемной администрации  
Староминского сельского поселения Староминского района**

Почтовый адрес администрации Староминского сельского поселения Староминского района:

Красная ул., 25, ст. Староминская, Староминский район, Краснодарский край, 353600.

Режим работы администрации Староминского сельского поселения Староминского района:

с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Староминского сельского поселения Староминского района (Красная ул., 25, ст. Староминская, Староминский район, Краснодарский край, 353600) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефоны «горячей линии» администрации Староминского сельского поселения Староминского района:

8(86153)-5-70-10; 5-70-01 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 17:00).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:  
8(86153)- 5-70-10.

Справочный телефон управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района: 8(86153)-5-71-21, 4-32-37.



Телефон начальника управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района: 8(86153)-4-32-37.

Адрес электронной почты управления по работе с обращениями граждан администрации Староминского сельского поселения Староминского района: StaromPos@handex.ru

Официальный сайт администрации Краснодарского края:  
[www.StaromPos.ru](http://www.StaromPos.ru)

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**Оформление карточки учёта посетителей при личном приёме главы**

<b>РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА</b>		
№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.		
(Ф.И.О. посетителя) _____		
Адрес (место жительства), телефон _____		
Место работы _____		
Дата приема « _____ » _____ 20__ г.		
Содержание вопроса _____		
_____		
Исполнитель: _____		
Резолюция: _____		
_____		
_____		
Автор резолюции _____ (_____)		
(подпись)		
Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах		
Подлежит возврату		

Дата	Кому направлено	Особые отметки
Дата, индекс исполнителя _____		
Адресат _____		
Содержание: _____		
_____		

С контроля снял _____				Подпись контролера _____	
Дело _____	Том _____	Листы _____	Фонд _____	Дело _____	
				Опись _____	

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 4  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**График приема граждан руководством администрации Староминского  
сельского поселения Староминского района**

Ф.И.О. ведущего прием	Занимаемая должность	Дни приема	Время приема (часы)
Литвинов Владимир Тимофеевич	Глава администрации Староминского сельского поселения	Каждый четверг месяца (каб. № 1)	С 15.00 до 17.00 часов
Лубенец Алексей Алексеевич	Заместитель главы администрации Староминского сельского поселения	Каждый четверг месяца (каб. № 21)	С 15.00 до 17.00 часов
Шека Алексей Алексеевич	Заместитель главы администрации Староминского сельского поселения	Каждый четверг месяца (каб. № 24)	С 15.00 до 17.00 часов

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 5  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**АКТ № \_\_\_\_**  
**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с**  
**уведомлением**  
**и в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Староминского  
сельского поселения Староминского района \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_  
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 6  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**АКТ № \_\_\_\_**  
**о недостатке документов по описи корреспондента**  
**в заказных письмах с уведомлением и в письмах**  
**с объявленной ценностью**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Староминского сельского  
поселения Староминского района поступила \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_  
При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,  
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 7  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением  
и в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Староминского сельского  
поселения Староминского района поступила \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_  
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 8  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**О прекращении переписки с заявителем**

Главе администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_,

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. \_\_\_\_\_

(дата, номер)

2. \_\_\_\_\_

(дата, номер)

3. \_\_\_\_\_

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_ л., в \_\_\_ экз.

\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак



Приложение № 9  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**Стандарт  
исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан  
в администрации Староминского сельского поселения Староминского  
района**

**Требования к срокам исполнения муниципальной функции**

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления в администрацию Староминского сельского поселения.	<b>В течение 3 дней.</b>
Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Староминского сельского поселения, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.	<b>В течение 7 дней со дня регистрации.</b>
Письменное обращение, поступившее в администрацию Староминского сельского поселения, рассматривается со дня регистрации письменного обращения.	<b>В течение 30 дней.</b>
При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен главой Староминского сельского поселения с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.	<b>Не более чем на 30 дней.</b>

**Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в

которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **Основания для отказа в исполнении муниципальной функции гражданам**

1. В ходе приема граждан по личным вопросам может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. Если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. 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, глава Староминского 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 направлялись в администрацию Староминского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8. 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.

9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, и в последующем не были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию Староминского сельского поселения либо должностному лицу администрации Староминского сельского поселения.

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Староминского сельского  
поселения Староминского района»

**Перечень отраслевых (функциональных) органов**

**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРОМИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	№ телефона
1.	Глава Староминского сельского поселения Староминского района	Литвинов Владимир Тимофеевич	5-70-01 570-10 (факс)
2.	Заместитель главы Староминского сельского поселения Староминского района	Лубенец Алексей Алексеевич	5-70-02
3.	Заместитель главы Староминского сельского поселения по финансово-экономическим вопросам	Шека Алексей Алексеевич	5-70-08
4.	Начальник управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Кузьменко Людмила Григорьевна	4-32-37
<b>Управление делами администрации</b>			
1.	Специалист 1 категории управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Пятак Ирина Ивановна	5-71-21
2.	Специалист 2 категории управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Ткаченко Оксана Георгиевна	5-71-21

3.	Специалист 2 категории управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Дёмкина Татьяна Александровна	5-71-21
4.	Главный инспектор управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Абрамец Нина Григорьевна	5-71-26
5.	Старший инспектор управления делами администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Неровная Надежда Юрьевна	5-71-21
<b>Финансово-экономический отдел</b>			
1.	Специалист 1 категории финансово-экономического отдела администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Ткачёва Снежана Сергеевна	5-70-08
2.	Специалист 2 категории финансово-экономического отдела администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Малинкина Валентина Викторовна	5-70-08
3.	Старший инспектор финансово-экономического отдела администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Шашкова Любовь Георгиевна	5-70-08
4.	Старший инспектор финансово-экономического отдела администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Комарец Мария Геннадьевна	5-70-08
<b>Отдел архитектуры и градостроительства</b>			

1.	Главный специалист, архитектор отдела архитектуры и градостроительства администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Леденёв Александр Евгеньевич	5-70-02
2.	Ведущий специалист отдела архитектуры и градостроительства администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Быстров Владимир Геннадьевич	5-71-19
3.	Главный инспектор отдела архитектуры и градостроительства администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Арахамия Нана Борисовна	5-71-19
4.	Старший инспектор отдела архитектуры и градостроительства администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Кононенко Татьяна Львовна	5-70-02
<b>Отдел ЖКХ и благоустройства</b>			
1.	Главный инспектор отдела ЖКХ и благоустройства администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Воронянский Сергей Викторович	5-71-26
2.	Главный инспектор отдела ЖКХ и благоустройства администрации Староминского сельского поселения Староминского района	Петренко Алексей Васильевич	5-71-26
3.	Старший инспектор отдела ЖКХ и благоустройства	Глухов Виктор Владимирович	5-71-26

	администрации Староминского сельского поселения Староминского района		
<b>МУ «УАГМС»</b>			
1.	Руководитель МУ «УАГМС» Староминского сельского поселения Староминского района	Кияшко Алексей Николаевич	5-71-19
2.	Заместитель руководителя МУ «УАГМС» Староминского сельского поселения Староминского района	Кощиенко Игорь Анатольевич	5-71-19
<b>МУ «Служба заказчика по ЖКХ»</b>			
1.	Руководитель МУ «Служба заказчика по ЖКХ» Староминского сельского поселения Староминского района	Ткаченко Леонид Александрович	5-71-26

Специалист 1 категории  
управления делами администрации  
Староминского сельского поселения  
Староминского района

И.И. Пятак