

РЕСПУБЛИКА СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ – АЛАНИЯ АЛАГИРСКИЙ РАЙОН АДМИНИСТРАЦИЯ М

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«05» декабря 2012г

№3

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

поступивших в администрацию местного

самоуправления Зарамагского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предостав

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент администрации Зарамагского сельского поселения п

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на главу Зарамагского сельс

3. Настоящее постановление подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте АМ

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава администрации Зарамагского

сельского поселения

Р.Х. Туаева

Административный регламент администрации

местного самоуправления Зарамагского сельского поселения

по предоставлению муниципальной услуги

« Рассмотрение обращений граждан»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан"

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга [за предоставлением](#) 2003 года № 31-ФЗ «Об обращении граждан»

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенная в письме

- заявление - вид обращения [гражданина РФ](#) по поводу реализации прав, свобод, законных интересов

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) пр

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляю
- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предост

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностр

1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги устанавливает [статья 12](#)

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Рассмотрение обращений граждан, поступивших в а

2.2. Муниципальную услугу предоставляет орган - администрация местного самоуправления За

Орган осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - 9.00-17.00

Вторник - 9.00-17.00

Среда - 9.00-17.00

Четверг - 9.00-17.00

Пятница - 9.00-16.00

Перерыв - 13.00-14.00

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является письменный ответ на поставл

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с м

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информац

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

2.6. Перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

В соответствии со [статьей 7](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ письменное обращение должно содержать:

- наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица администрации;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- контактный телефон;

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному об

По письменному заявлению гражданина ему возвращаются переданные при рассмотрении обра

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления му

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- письменное заявление гражданина о возврате документов, представленных им для получения
- в случае если ответ касущем вайку заявителю в обращении в отозван не может быть дан без су
- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались пись
- если обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здор
- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не д
- если обращение не содержит фамилии, подписи обратившегося заявителя и адреса для ответа
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное реше

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципаль

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципал

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципа

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения соо

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. Около здания администрации организуются парковочные места для автотранспорта. Дос

2.12.3. Центральный вход в здание администрации оборудован информационной табличкой, сод

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информацио

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальном сайте в сети Интернет размещается сле

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предост

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- настоящий административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета

2.12.7. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу по рассмотре

2.12.8. Места для проведения личного приема граждан оборудованы:

- необходимой мебелью;

- канцелярскими принадлежностями;

- телефоном.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной предоставляется муниципальная услуга, если она производится в соответствии с требованиями, установленными в настоящем регламенте.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг.

2.14.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- индивидуального информирования;

- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и ответы на них;
- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения заявителя.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, должность.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно выслушивать его, не перебивая.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с другими заявителями.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно:

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно:

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществл

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования

к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные про

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений и продление срока рассмотрения обращений;

- постановка обращений на контроль;

- оформление ответов на обращения;

- организация личного приема граждан.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования

Прием и первичная обработка письменных обращений

1. Поступающие в администрацию Зарамагского сельского поселения письменные обращения (б

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обяза

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подкле

с поступивших подлинных документов снимаются копии и вместе с другими приложениями прила

ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами

3. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам,

4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом

Регистрация письменных обращений граждан

1. Регистрация обращений граждан производится должностным лицом общего отдела, ответств

При регистрации проверяют установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же лица,

При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность. Повторными считаются

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотре

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "По

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый ав

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или сове

2. На обращении ставятся штамп с указанием даты поступления и регистрационный номер, состо

В дальнейшем все документы, поступающие в связи с исполнением данного обращения, а также

3. Непосредственно обратившемуся гражданину выдается установленной формы расписка с указанием

4. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и

Направление обращений граждан на рассмотрение

1. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же

2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политичес

3. По обращению, принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений

передача на рассмотрение и решение вопроса в органы администрации сельского поселения;

направление в другие организации и учреждения;

приобщение к ранее поступившей жалобе;

сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщение гражданину о прекращении переписки;

списание "В дело".

4. Обращение граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации сельского поселения;

Рассмотрение обращений граждан и порядок продления

сроков рассмотрения

1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностным

В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения с

2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения

3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом с

4. Глава сельского поселения имеет право устанавливать сокращенные сроки рассмотрения от

5. Копии поручений главы Зарамагского сельского поселения вместе с копиями обращений направи-

6. Поручение должно содержать:

фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;

лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя и дату.

7. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю сам-

8. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполн-

9. В случае если обращение того же лица (группы лиц) было ранее рассмотрено и во вновь посту-

10. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство

11. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную сил-

12. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам и должностным лицам, реш-

13. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан исчерпывающий устный или пись-

14. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось

Постановка обращений на контроль

1. Администрация сельского поселения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмо
2. Глава администрации сельского поселения одновременно с поручением о рассмотрении обра
3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных п
4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений вышестоящих о
5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляет непоср
6. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "Контроль".

Оформление ответов на обращения граждан

1. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несёт

2. При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы

3. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в контролирующий

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается причина

4. В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства

5. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и

Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения гражданина несёт глава администрации

6. В случае устного разъяснения делается соответствующая запись и вопросы, поставленные в письменном

7. По результатам рассмотрения обращения может быть принят муниципальный правовой акт. В

8. Ответы заявителям печатаются на бланках администрации сельского поселения. В левом ниж

На втором экземпляре ответа в правом нижнем углу исполнитель делает надпись "В дело", указ

9. Подлинники обращений в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них

10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательн

11. После регистрации ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не

Ответ заявителю подлежит регистрации в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обра

Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации сельского поселения, заместит

2. Графики приема граждан размещаются в средствах массовой информации, на официальном

Личный прием граждан осуществляется в служебных помещениях администрации.

3. Предварительная запись на личный прием к главе администрации сельского поселения осуще

Другие должностные лица осуществляют прием граждан без предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. На приеме у главы администрации сельского поселения на обращение гражданина заводится

6. Прием граждан главой сельского поселения осуществляется в порядке очередности. Граждан

7. Запись на повторный прием к главе сельского поселения осуществляется не ранее получения

8. Глава сельского поселения, при рассмотрении обращений граждан может приглашать на при

9. По окончании приема на регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка

10. Обращения с личного приема руководителей так же, как и письменные обращения (если в ре

11. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы а

12. По просьбе заявителя, оставившего свои документы на личном приеме, ему выдается распис

13. Проекты ответов о принятых мерах по реализации поручений с личного приема граждан нап

14. Материалы личного приема граждан хранятся в архиве администрации сельского поселения

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных администр

Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации местного самоупра

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляется на основании полугодовых или годовы

Руководство администрации сельского поселения должно регулярно проверять состояние испол

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль: глава сельск

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их пр

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

и муниципальных служащих

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предостав

Жалобы принимаются в администрации местного самоуправления Зарамагского сельского посе

Адрес официального [сайта администрации](#) Зарамагского сельского поселения в сети Интернет.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жа

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляе

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество д

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента ее регис

В случае направления запроса государственным органам, иным должностным лицам для получе

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение >

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражен

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заяв

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные с

5.7. Обращение заинтересованного лица, содержащее обжалование решений, действий (бездей

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение с

5.9. Результатом досудебного обжалования являются рассмотрение всех поставленных в жалоб

5.10. Должностные лица администрации несут персональную ответственность за соблюдение тр

Глава администрации

местного самоуправления

Зарамагского сельского

поселения Р.Х.Туаева