

АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕКСАНДРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
ЛОКТЕВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

05 ноября 2013 года

№48

с. Александровка

Об утверждении административного  
регламента исполнения  
муниципальных функций (предоставление  
муниципальных услуг) в Администрации  
Александровского сельсовета

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", на основании Устава МО Александровский сельсовет, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) в Администрации Александровского сельсовета (прилагается).
2. Постановление обнародовать на информационном стенде Администрации Александровского сельсовета.
3. Контроль над исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Администрации сельсовета

Г.А.Болдырева

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением  
Администрации Александровского  
сельсовета  
от 05.11.2013 г. № 48

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ исполнения муниципальных функций (предоставление муниципальных услуг) в Администрации Александровского сельсовета**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальных функций ( предоставление муниципальных услуг) в администрации Александровского сельсовета (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Александровского сельсовета, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальных услуг.

Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Администрации Александровского сельсовета , порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами, а также взаимодействие Администрации Александровского сельсовета с физическими или юридическими лицами ( далее- заявители), иными органами местного самоуправления, а также учреждениями и организациями при исполнении муниципальной функции (предоставление муниципальной услуги).

1.2. Правовые основания работы с обращениями:

- Конституция РФ (Российская газеты, 25 декабря 1993 годы, № 237);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (Собрание законодательства РФ, 08/05.2006, № 19, ст. 2060);
- Устав муниципального образования Александровский сельсовет Локтевского района Алтайского края ;
- Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 года № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан РФ на территории Алтайского края» (Сборник законодательства Алтайского края, 2006, № 128, ч. 2 с. 36);
- постановление администрации края от 1 декабря 2006 года № 499 «Об утверждении Концепции защиты основных прав и свобод человека и

гражданина в Алтайском крае (Сборник законодательства Алтайского края, 2006, № 128, ч. 3 с. 26).

-Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 –ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Результатом предоставления муниципальных услуг является: устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений; необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

2.1. Порядок предоставления муниципальной функции (муниципальной услуги).

2.1.1. Информация о предоставлении муниципальных услуг предоставляется Администрацией Александровского сельсовета.

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан главой администрации сельсовета, главными специалистами администрации сельсовета;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение структурных подразделений администрации сельсовета.

Информация по вопросам регистрации и исполнения муниципальных услуг предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни специалистами Администрации.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: с.Александровка, ул. Советская , 30.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся Администрации сельсовета.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения секретарь администрации сельсовета подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если специалист, принявший обращение, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину информацию о месте где он может получить необходимую информацию.

Муниципальные служащие, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учетом режима работы Администрации сельсовета с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

#### 2.1.2. Порядок получения консультаций (справок):

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема главы Администрации сельсовета, главных специалистов Администрации для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота предоставляемой информации;
- консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе Интернет, почтовой и телефонной связи, электронной почты).

#### 2.2. Условия и сроки рассмотрения муниципальной услуги.

##### 2.2.1. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан.

Прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах специалистов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой Администрации сельсовета, секретарем администрации сельсовета, специалистов Администрации сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

##### 2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельсовета.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, 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.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию сельсовета, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о проведении срока его рассмотрения.

2.2.3. Основания для отказа в приеме обращения, его рассмотрении, принятии мер: если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается; если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией; обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; 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; 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; если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение; 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.

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

2.4. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе если Федеральными законами, Указами Президента РФ и постановлениями

правительства РФ не предусмотрена плата за исполнение государственной функции, либо отдельных административных процедур в рамках исполнения муниципальной функции ( предоставление муниципальной услуги).

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

3.1. Последовательность оказания муниципальной услуги.

3.1.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступающих обращений;
- рассмотрение обращений главой администрации сельсовета, специалистами;
- направление обращений ответственным исполнителям;
- направление исполнителем письменного ответа заявителю.

3.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в администрацию района.

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо администрация, либо фамилия, имя, отчество или должность главы администрации сельсовета, секретаря администрации сельсовета, специалистов администрации, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Администрация сельсовета, 658414, с.Александровка, ул.Советская, 30.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру 83858627643

Прием обращений осуществляется специалистами Администрации сельсовета, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения.

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

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в Администрацию сельсовета.

### 3.1.3. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются.

Обращение проверяется на повторность.

Срок регистрации обращения 3 дня.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции 7 дней со дня регистрации.

Результатом рассмотрения обращений главой Администрации сельсовета, специалистами Администрации сельсовета является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в структурные подразделения Администрации района, иные органы исполнительной власти района, сельские поселения.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается по каким причинам;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный в общем отделе администрации района, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов 30 дней со дня регистрации.

### 3.1.4. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема главы Администрации сельсовета, специалистов Администрации сельсовета.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к главе администрации сельсовета, специалистов, в том числе на их выездной прием.

### 3.1.5. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.

Специалист Администрации устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющего личность, регистрирует заявителя, оформляя карточку личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

#### 3.1.6. Проведение личного приема.

Во время личного приема главы Администрации сельсовета каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной, либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Администрации сельсовета, специалистов Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке, ему следует обратиться.

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

Глава Администрации сельсовета, секретарь, специалисты могут проводить выездные личные приемы граждан в поселениях, организациях, на предприятиях сельсовета.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

#### 3.1.7. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры:

- изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается, как обычное письменное в соответствии с п. 3.1. настоящего административного регламента.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

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

Срок исполнения административной процедуры 30 дней со дня регистрации устного обращения.



3.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений.

Обжалование действий (бездействия) и решений главы администрации, секретаря, специалистов администрации, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством РФ.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Специалист администрации района обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу, поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главой администрации сельсовета.

Ответ на жалобу, поступившую в администрацию сельсовета, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении