

**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
КРЫЛОВСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 02.11.2012

№166

ст-ца Октябрьская

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района**

В целях повышения эффективности и совершенствования работы с обращениями граждан в администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района, в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации муниципального образования Крыловский район от 16 апреля 2012 года № 216 «Об утверждении Порядков разработки, утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг исполнительно-распорядительным органом муниципального образования Крыловский район и создания рабочей группы по переходу на межведомственное взаимодействие с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия» постановлю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района (далее - Регламент) (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района обеспечить соблюдение выполнения Регламента, утвержденного настоящим постановлением, а также должностными лицами администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района.

3. Системному администратору администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района А.В. Игитову разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района в сети Интернет.

4. Признать утратившими силу постановление администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района от 25 ноября 2009 года №177 «Об Административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящие постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Октябрьского  
сельского поселения  
Крыловского района

Г.И. Копыт

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением администрации  
Октябрьского сельского поселения  
Крыловского района  
от 02.11.2012 года № 166

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений  
граждан в администрации Октябрьского сельского поселения  
Крыловского района**

**РАЗДЕЛ 1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района (далее – Регламент и Администрация, соответственно) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан и определяет последовательность действий и сроки (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений граждан (далее - обращений) при предоставлении данной муниципальной услуги.

Требования настоящего Регламента при оказании Администрацией муниципальной услуги по рассмотрению обращений являются обязательными для всех должностных лиц Администрации.

1.1.2. Рассмотрению в Администрации подлежат коллективные и индивидуальные обращения, переданные в приемную Администрации лично, поступившие посредством почтовой, факсимильной, телефонной, фельдъегерской связи, в электронной форме, а также в ходе личного приема проводимого главой Октябрьского сельского поселения Крыловского района и заместителей главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района, а так же поступающим в «Общественную приемную».

1.1.3. Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.1.4. В Администрации обращения рассматриваются в пределах полномочий согласно Федеральному закону от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

1.1.5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.1.6. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими на рассмотрение в соответствующие управлении (отделы) Администрации, возлагается на должностных лиц соответствующих управлений (отделов) Администрации.

1.1.7. Должностные лица Администрации несут ответственность за соблюдение ими требований Регламента при выполнении административных процедур или административных действий.

## **1.2. Круг заявителей**

В рамках настоящего Регламента заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, реализующие свое право, закрепленное Конституцией РФ, обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления и должностным лицам.

## **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

### **1.3.1. Информация справочного характера об Администрации, её почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов для справок и приема граждан**

Глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района – Копыт Геннадий Иванович.

Заместитель главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района (вопросы ЖКХ, транспорта, строительства, архитектуры, землеустройства, благоустройства) – Ивченко Валерий Михайлович.

Юридический и фактический адрес Администрации: 352085, Першина ул., д.21, ст-ца Октябрьская, Крыловский район, Краснодарский край. Адрес электронной почты Администрации: [oktyab\\_poselen@mail.ru](mailto:oktyab_poselen@mail.ru).

Телефон Администрации для передачи обращения посредством факсимильной связи: 8(86161) 38639.

Телефон Администрации для передачи обращения посредством телефонной связи: 8(86161) 38762.

В рамках оказания услуги по рассмотрению обращений по телефону «Общественной приемной» Администрации 8(86161) 38762 оказывается необходимая информационно-консультационная помощь в рабочие дни с 08 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут, которая расположена по адресу: 352085, Першина ул., д.21, ст-ца Октябрьская, Крыловский район, Краснодарский край.

При ответах на телефонные звонки должностные лица Администрации подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их

вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **1.3.2. Место и график (часы) приема главой муниципального образования граждан с обращениями**

Личный прием главой Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицом его замещающим) осуществляется по адресу: ст-ца Октябрьская, ул. Першина, д. 21, кабинет (далее - Приемная) каждую рабочую пятницу с 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут.

### **1.3.3. Сведения о порядке записи на прием**

Запись на прием осуществляется по сведениям, представляемым гражданином посредством личного обращения к должностному лицу Администрации, ответственному в соответствие с его должностной инструкцией, за организацию личного приема граждан в Администрации, или по сведениям, поступившим в Администрацию посредством почтовой, телеграфной, телефонной, факсимильной, фельдъегерской связи и электронной почты.

О времени приема гражданину сообщается в устной форме (лично, по имеющемуся в поступивших сведениях телефонному номеру), при невозможности передачи устного сообщения - в письменной форме (по адресу, имеющемуся в поступивших сведениях).

## **РАЗДЕЛ 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района (далее – муниципальная услуга).

### **2.2. Орган исполнительно-распорядительной власти местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

[Статьей 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](#),

установлен запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации и должностным лицам за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательным для предоставления муниципальной услуги.

### **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- а) устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;
- б) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами:  
направление обращений заявителей по принадлежности.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней.

Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не более 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не более 30 дней.

Проект ответа должен быть подготовлен исполнителем и представлен непосредственному начальнику не позднее, чем за один рабочий день до момента истечения срока рассмотрения обращения.

2.4.2. В исключительных случаях, включая назначение проведения проверки (ревизии), а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района, (в его отсутствие – лицо его замещающее), давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.4.3. По дубликату обращения, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликат обращения получен после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.4. Письменное обращение заявителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации 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;

2.4.5. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.6. Обращение считается разрешенным, если в соответствии с компетенцией Администрации рассмотрены все поставленные в нем вопросы, и по существу вопросов (при невозможности разрешения по каждому даны подробные мотивированные разъяснения) направлен письменный ответ на адрес, указанный в обращении.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета» от 21 января 2009 года № 7);

Федеральным конституционным законом от 26 февраля 1997 года №1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» («Российская газета» от 4 марта 1997 года №43-44);

Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» («Российская газета» от 8 июля 1999 года №130);

Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации ("Российская газета" от 7 марта 2007 года N 47);

Федеральным законом от 4 апреля 2005 года №32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» («Российская газета» от 7 апреля 2005 года № 70);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 5 мая 2006 года № 95);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30 июля 2010 года № 168);

Федеральным законом от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и

органов местного самоуправления» («Российская газета» от 13 февраля 2009 года № 25);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29 июля 2006 года № 165);

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Краснодарского края от 24 апреля 1995 года № 4-КЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Краснодарского края» («Кубанские новости» от 23 мая 1995 года № 86);

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» («Кубанские новости» от 4 июля 2007 года № 101) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в Администрацию в письменной форме, с помощью телефонной связи или в электронной форме, а также представленное на личном приеме обращение заявителя.

2.6.2. В обращении заявитель указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.3. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

## **2.7. Требования к взаимодействию Администрации с заявителем при предоставлении муниципальной услуги**

Должностным лицам Администрации запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и (или) подведомственным государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному приему.

## **2.9. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации;

в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многоократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении обжалуется судебное решение.

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги Администрацией осуществляется бесплатно.

**2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

2.12.1 Срок ожидания заявителем в очереди при передаче обращения в Администрацию не должен превышать 1 час.

2.12.2. Срок ожидания заявителем в очереди на личном приеме в Администрации при получении ответа на обращение не должен превышать 1 час.

**2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.14.1. Приемная главы муниципального образования Крыловский район является помещением для организации и осуществления личного приема граждан в Администрации. Места ожидания личного приема должны соответствовать санитарным правилам и нормам, необходимым мерам безопасности и обеспечивать:

комфортное расположение заявителя и должностного лица Администрации;

возможность и удобство оформления заявителем своего письменного обращения;

телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции по исполнению Администрацией возложенной на него муниципальной услуги (функции);  
наличие письменных принадлежностей, бумаги и т.д.

2.14.2. Рабочее место должностного лица Администрации, ответственного в соответствии с должностным регламентом за организацию личного приема граждан, оборудуется средствами вычислительной и организационной техники, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

В приемной Администрации на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о графике личного приема осуществляемого главой муниципального образования и должностными лицами.

## **2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.15.1. Заявитель на стадии рассмотрения в Администрации его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.15.2. Должностное лицо Администрации, ответственное за рассмотрение обращения заявителя:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований

Краснодарского края и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.15.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Администрации являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

## **2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

2.16.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Администрации.

2.16.2. Обеспечение возможности получения и копирования заявителями на официальном сайте Администрации форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронной форме.

2.16.3. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронной форме с использованием официального сайта Администрации.

2.16.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного документа, подтверждающего прием жалобы к рассмотрению.

2.16.5. Обеспечение возможности получения заявителями результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме на официальном сайте Администрации, если это не запрещено федеральным законом.

## **РАЗДЕЛ 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

### **3.1. Состав административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги:**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

прием и первичная обработка обращений;

регистрация поступающих обращений;

рассмотрение поступивших обращений Администрацией, в том числе их направление на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, должностным лицам указанных органов;

организация и проведение личного приема;

особенности рассмотрения обращений, поступивших посредством телефонной связи;

оформление ответа на обращения.

### **3.2. Последовательность процедур (действий) должностных лиц Администрации при предоставлении муниципальной услуги**

#### **3.2.1.Прием и первичная обработка обращений**

3.2.1.1. Прием обращений, поступивших в Администрацию посредством почтовой, телеграфной, факсимильной, фельдъегерской связи, в электронной форме, производится должностным лицом Администрации, ответственным в соответствии с должностной инструкцией за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции Администрации (далее – должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции).

3.2.1.2. Для приема обращений в электронной форме посредством «Интернет приемной» на официальном сайте Администрации по адресу: [http://www.oktyab\\_poselen@mail.ru](http://www.oktyab_poselen@mail.ru), применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями указанных в электронной карточке «Интернет приемной», а именно: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, электронный почтовый адрес в сети Интернет, текст сообщения.

Электронные сообщения распечатываются на бумажный носитель. Дальнейшая работа с ним проводится как с письменным обращением в установленном настоящим Регламентом порядке. Уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в его рассмотрении направляется на электронный и (или) почтовый адрес, указанный в обращении.

### **3.2.1.3. Должностное лицо Администрации, ответственное за регистрацию корреспонденции:**

роверяет правильность адресованной корреспонденции, а также целостность упаковки. В случае поступления обращения, направляемого в другой государственный орган или органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или другому должностному лицу (не по принадлежности), оно возвращается на почту не вскрытым. В случае поступления обращений с пометкой «лично», они передаются не вскрытыми главе Октябрьского сельского поселения Крыловского района либо в его отсутствие – лицу его замещающему;

вскрывает конверт, проверяет наличие в нем подлинных документов или их копий. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, а также в случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) к конверту (пакету) приобщается справка «письменного обращения к адресату нет» или «к письменному обращению не приложены ...», датируемая и заверяемая личной подписью должностного лица Администрации, ответственного за регистрацию корреспонденции. В случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое), так же составляется акт; справка приобщается к поступившему обращению.

**3.2.1.4. При получении обращения непосредственно от гражданина по его просьбе должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции, составляется расписка в двух экземплярах. Один экземпляр вручается гражданину, второй приобщается к полученным документам. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не проставляются.**

**3.2.1.5. Первичная обработка обращений осуществляется должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции в течение дня поступления в Администрацию соответствующего обращения.**

**3.2.1.6. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений является их подготовка к регистрации.**

#### **3.2.2. Регистрация поступающих обращений.**

**3.2.2.1. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.**

**3.2.2.2. Письменные обращения подлежат регистрации в электронном виде в течение трех дней с момента их поступления. Регистрация обращений в журнале регистрации и учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Администрации (далее – Журнал) и своевременное, полное и достоверное внесение в него сведений осуществляется должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции. На первой странице обращения в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется присвоенный регистрационный номер.**

**3.2.2.3. В электронную учетную карточку вносятся:**

дата регистрации;  
регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть.

3.2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.2.5. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.2.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.2.7 Поступившее обращение проверяется на первичность и повторность.

При поступлении дубликата обращения при регистрации делается соответствующая отметка о поступлении дубликата.

3.2.2.8. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, регистрация обращения производится в порядке, установленном Регламентом.

3.2.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.2.2.10. Результат процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главе Октябрьского сельского поселения Крыловского района.

### **3.2.3. Рассмотрение Администрацией поступивших обращений, в том числе их направление на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, должностным лицам**

3.2.3.1. Зарегистрированные в установленном порядке обращения, в тот же день, представляются на рассмотрение главе Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – заместителю главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района).

3.2.3.2. Исходя из доводов обращения, глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицо его замещающее), в течение 2 дней, путем наложения соответствующей резолюции принимает организационное решение о рассмотрении обращения и установлении порядка его проверки, обеспечивающем наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в нем вопросов, в том числе для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Резолюция должна содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее – Исполнитель) - кратко сформулированный текст, предписывающий порядок, формы, методы и срок рассмотрения обращения, подпись главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лица его замещающего) с расшифровкой, а также ссылку на присвоенный регистрационный номер и его дату.

Исполнителем в рамках рассмотрения обращения подготавливаются и вносятся на подпись главе Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – заместителю главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района), не позднее дня указанного в резолюции, необходимые проекты обращений и ответов, предусмотренные требованиями законодательства и Регламента.

3.2.3.3. Должностное лицо, ответственное за регистрацию корреспонденции, на основании резолюции вносит соответствующие записи в Журнал.

Подлинник обращения остается в приемной главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района, а его копии передаются Исполнителям (соисполнителям).

3.2.3.4. Особенности рассмотрения некоторых обращений:

если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение, несмотря на отсутствие фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подлежит направлению в другой государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица

Администрации, а также членов его семьи, глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицо его замещающее) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицо его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались в Администрацию. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на него недается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, оно в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

если в обращении ставится ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных ведомств, в том числе Администрации, копия обращения в семидневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения. При перенаправлении обращения в письме указывается о необходимости уведомления Администрации и заявителя о принятом решении;

если дубликат обращения поступил в срок, когда еще не истек срок рассмотрения предыдущего обращения и ответ на него не был дан, то дубликат приобщается к ранее поступившему основному обращению и рассматривается одновременно с ним, а срок его рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения;

если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа и с приложением его копии, срок рассмотрения данного обращения не должен превышать десяти дней;

если обращение получено от государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края или должностного лица с поручением или просьбой о рассмотрении указанного обращения, то ответы о результатах его рассмотрения направляются заявителю, а в случае соответствующего указания и в орган или должностному лицу, направившему поручение;

если обращение поступило из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), то они рассматриваются как обычные обращения, в соответствии с настоящим Регламентом.

3.2.3.5. Результатом выполнения действий, предусмотренных настоящим разделом, является разрешение поставленных в обращениях вопросов, либо их направление в уполномоченные государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностным лицам для рассмотрения.

### 3.2.4. Организация и проведение личного приема.

3.2.4.1. Организация и проведение личного приема граждан в Администрации предусматривает исполнение следующих процедур:

запись на личный прием;

проведение личного приема;

при необходимости, рассмотрение письменного обращения по итогам личного приема, принятие по нему решения;

фиксация результатов проведенного личного приема.

Основание для начала процедуры является поступление в Администрацию устной либо письменной заявки на личный прием.

3.2.4.2. Личный прием граждан в Администрации проводит глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицо его замещающее).

3.2.4.3. Прием посетителей осуществляется каждую рабочую пятницу с 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут.

3.2.4.4. Запись на личный прием и непосредственную организацию личного приема производится должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции.

Запись на прием осуществляется по сведениям, представляемым гражданином посредством личного обращения к указанному должностному лицу Администрации или по сведениям, поступившим в Администрацию посредством почтовой, телеграфной, телефонной, факсимильной, фельдъегерской связи и в электронной форме.

О времени приема гражданину сообщается в устной форме (лично, по имеющемуся в поступивших сведениях номеру телефона), при невозможности передачи устного сообщения - в письменной или электронной форме (по адресу, имеющемуся в поступивших сведениях).

3.2.4.5. Изучение вопросов предоставленных гражданином к личному приему и подготовка проектов решений по ним осуществляется по поручению главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лица его замещающего). Обращения и необходимые материалы к личному приему граждан не менее чем за 2 дня до даты его проведения представляются лицу, осуществляющему прием, для ознакомления и выработки проекта решения по вопросам обращения.

3.2.4.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.2.4.7. Заявителю отказывается в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения.

3.2.4.8. Лицо, указанное в пункте 3.2.4.4. настоящего Регламента, приглашает в приемную Администрации прибывшего гражданина, оказывает ему информационно-консультативную помощь, разъясняет порядок разрешения его вопроса, вносит соответствующие сведения в регистрационно-контрольную карточку (далее – Карточку).

3.2.4.9. Ответ на устное обращение с согласия гражданина (с внесением соответствующих сведений в Карточку) может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

3.2.4.10. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения (с внесением соответствующих сведений в Карточку):

если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в том числе, если устное обращение обжалует судебное решение. Гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, а также членов его семьи, а гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.4.11. Если в ходе личного приема выяснится, что устного обращения недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в его обращении, гражданину предлагается изложить свои доводы в письменной форме с учетом

требований, предъявляемых действующим законодательством и настоящим Регламентом к письменным обращениям.

В этом случае выполняются процедуры регистрации и рассмотрение письменных обращений в соответствии с настоящим Регламентом. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема».

В остальных случаях лицо, осуществляющее прием, информирует заявителя, что обращение поставлено на контроль и будет рассматриваться в соответствии с действующим законодательством и требованиями настоящего Регламента, а письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов будет дан в установленный срок.

3.2.4.12. Исходя из доводов обращения, лицо, осуществившее прием, путем наложения соответствующей резолюции принимает организационное решение о рассмотрении обращения и установлении порядка, обеспечивающего наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в нем вопросов, в том числе для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.2.4.13. Сведения о результатах личного приема граждан и принятое решение вносятся в Карточку лицом, осуществившим прием, или должностным лицом Администрации, указанным в пункте 3.2.1.1. Регламента.

3.2.4.14. Результатом личного приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо вынесение главой Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицом его замещающим), проводившим прием, резолюции о разрешении поставленного вопроса, либо направление обращения на рассмотрение в уполномоченный орган или должностным лицам.

### **3.2.5. Особенности рассмотрения обращений, поступивших посредством телефонной связи**

3.2.5.1. Допускается принятие и рассмотрение устных обращений посредством телефонной связи. Такие обращения принимаются должностными лицами Администрации, указанными в п.3.2.1.1. Регламента.

3.2.5.2. Сведения устного сообщения, в день его поступления, вносятся в карточку о приеме устного обращения посредством телефонной связи (далее – Карточка о приеме устного обращения).

3.2.5.3. Ответ на устное обращение, поступившее посредством телефонной связи, с согласия заявителя (с внесением соответствующих сведений в Карточку о приеме устного обращения) может быть дан устно в ходе личной беседы посредством телефонной связи, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

3.2.5.4. В ходе приема устного обращения посредством телефонной связи заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения (с внесением соответствующих сведений в Карточку):

если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в том числе, если устное обращение обжалует судебное решение. Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, а также членов его семьи, то заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.5.5. Если в ходе личной беседы посредством телефонной связи выяснится, что устного обращения недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в его устном обращении, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменной форме с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и настоящим Регламентом к письменным обращениям и направить в Администрацию.

3.2.5.6. Рассмотрение устных обращений, поступивших посредством телефонной связи, и подготовка на них ответов осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом для рассмотрения письменных обращений.

### **3.2.6. Оформление ответа на обращение**

3.2.6.1. Ответ на обращениедается в письменной форме, за исключением устных ответов, данных на личном приеме, и при обращении заявителя посредством телефонной связи, с учетом особенностей рассмотрения некоторых обращений, указанных в пункте 3.2.3.4 настоящего Регламента.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.6.2. Проекты ответов заявителям и писем в государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края или должностным лицам, подготавливаются исполнителем (ответственным исполнителем) в соответствии с инструкцией по делопроизводству, и согласовываются с непосредственным начальником отдела Администрации, ответственным за исполнение поручения.

3.2.6.3. Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все вопросы, поставленные в письменном обращении, в том числе, содержанием сведений о принятых мерах.

Оригиналы документов, приложенные заявителем к письму, возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.2.6.4. На коллективное обращение ответ дается на имя заявителя, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях, по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.2.6.5. В случае необходимости обращения, рассматриваемые Администрацией по поручению администрации Краснодарского края, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации края.

В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

К ответу прикладываются: оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В делах Администрации хранятся: поручение, ответ на поручение, ответ заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, депутатами Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, поступившие и находящиеся на контроле администрации Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Крыловский район (в его отсутствие –лица его замещающего) дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями граждан администрации края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

3.2.6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса (но не более 60 дней).

3.2.6.7. Максимальный срок регистрации и отправки ответа на обращение - не более одного дня со дня его подписания.

3.2.6.8. Исполнители поручений несут установленную законодательством ответственность за выполнение поручений и качество ответов.

### **3.3. Сроки выполнения административных процедур**

Выполнение административных процедур должно быть осуществлено в следующие сроки:

прием и регистрация обращения не более трех дней;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности в течение семи дней;

рассмотрение ответственным исполнителем обращения, принятие по нему решения и направление ответа не более тридцати дней (в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также при необходимости уведомлением организации, направившей обращение).

### **3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур**

3.4.1. Ответственный исполнитель в Администрации обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения.

3.4.2. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Администрацию с критикой деятельности Администрации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.4.3. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому должностному лицу Администрации, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

### **3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.5.1. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Администрации.

3.5.2. Направление ответов на обращения по электронной почте, в случае направления их заявителем в Администрацию в электронной форме.

### **3.6. Хранение материалов, связанных с рассмотрением обращений**

3.6.1. Если по поступившему обращению проводилась проверка (ревизия), материалы по ней приобщаются и хранятся вместе с материалами проверки (ревизии) в общем порядке.

В иных случаях хранение материалов, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

3.6.2. Срок хранения обращений с материалами их рассмотрения – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## **РАЗДЕЛ 4. Формы контроля за исполнением Регламента**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами**

#### **Администрации положений Регламента, а также принятием ими решений**

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

4.1.2. Контролю подлежат все обращения, поступившие в Администрацию.

4.1.3. Контроль над рассмотрением обращений поступивших в Администрацию осуществляют глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицо его замещающее), начальники отделов Администрации, должностное лицо Администрации, ответственное за регистрацию корреспонденции.

4.1.4. Постановка обращения на контроль в Администрации осуществляется после рассмотрения главой Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицом его замещающим) и в соответствии с его резолюцией, а отметка о постановке обращения на контроль вносится в Журнал должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции.

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

направление письменного ответа заявителю на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

решение вопросов, изложенных в обращении, при личном приеме;

переадресация обращения в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.1.6. Снятие обращения с контроля отражается должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции, в системе электронного документооборота или в Журнале.

4.1.7. Текущий контроль над соблюдением сроков и последовательностью действий, определенных процедурами данного Регламента, и принятием решений должностными лицами Администрации осуществляется должностным лицом Администрации, ответственным за

регистрацию корреспонденции, а также начальниками отделов Администрации, ответственными за исполнение поручения.

Такой контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации положений нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования Крыловский район и настоящего Регламента.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и своевременности предоставления муниципальной услуги в Администрации, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и своевременностью предоставления муниципальной услуги в Администрации**

4.2.1. Плановые проверки полноты и своевременности предоставления муниципальной услуги в Администрации осуществляются ежеквартально должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции, в том числе в рамках подготовки информации в соответствующие органы администрации Краснодарского края.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и своевременности предоставления муниципальной услуги в Администрации осуществляются вышеуказанным лицом по поручению Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лица его замещающего).

#### **4.3. Ответственность должностных лиц Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации и Краснодарского края решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут в отношении виновных должностных лиц Администрации ответственность в соответствии с действующим законодательством.

#### **4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций может осуществляться путем получения информации (устной по телефону или в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими

решениях, нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги в Администрации.

## **РАЗДЕЛ 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации и его должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги**

5.1. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации в части ненадлежащего оказания ими муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, в том числе в связи с непринятием мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан:

действия (бездействие) должностных лиц Администрации – Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицу его замещающему) в письменной, электронной либо в устной форме при личном приеме в порядке, установленном настоящим Регламентом;

Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Администрации, не может передаваться на рассмотрение этим должностным лицам. При невозможности исполнения данного условия обращение подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном соответствующим нормативным правовым актом главы администрации (губернатора) Краснодарского края.

5.2. Предметом досудебного обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации принятое или осуществленное им в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Обращение подается в письменной или устной форме.

Обращение должно содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Подача и рассмотрение устного личного обращения осуществляется в соответствии с положениями Регламента.

5.5. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации в Администрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

В случае направления запроса в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, иные организации либо должностным лицам срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя, направившего обращение.

5.6. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам ответственного Исполнителя, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

5.7. Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

а) отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество, адрес местожительства физического лица);

б) отсутствия подписи заявителя (получателя муниципальной услуги);

в) если предметом жалобы является решение, принятое в судебном порядке;

г) если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю (получателю муниципальной услуги), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) если в письменном обращении заявителя (получателя муниципальной услуги) содержится вопрос, на который заявителю (получателю муниципальной услуги) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

е) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Заявителю (получателю муниципальной услуги), направившему обращение, указывается на недопустимость злоупотребления правом.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Октябрьского сельского поселения Крыловского района (в его отсутствие – лицо его замещающее) признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными.

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба заявителя на действия (бездействие) или решение должностного лица Администрации признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу Администрации, допустившему нарушения в ходе оказания муниципальной услуги.

5.10. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Администрации в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Заявление подается гражданином в суд по месту его жительства или по месту нахождения Администрации.

Начальник общего отдела  
администрации Октябрьского  
сельского поселения

С.Н. Егунова