



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
РАЗДОЛЬНЕНСКИЙ РАЙОН  
АДМИНИСТРАЦИЯ ЗИМИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 13

31 декабря 2014г  
с.Зимино

*Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения»*

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент исполнения Администрацией Зиминского сельского поселения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения» (приложение 1).
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит обнародованию на информационном стенде Администрации Зиминского сельского поселения.
3. Контроль по выполнению настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации  
сельского поселения

В.Н.Пинчук

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения»

*I. Общие положения*

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации Зиминского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения (далее - муниципальная услуга) направлено на удовлетворение права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.3. При осуществлении муниципальной услуги Администрация Зиминского сельского поселения организует, обеспечивает и контролирует порядок рассмотрения обращений граждан. Ответственным за работу по обращениям граждан в Зиминском сельском поселении является председатель сельского совета- Глава Администрации Зиминского сельского поселения.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются Глава Администрации, заместитель Главы администрации, ведущий специалист по муниципальному имуществу, землеустройству и территориальному планированию, инспектор по предоставлению муниципальных услуг Зиминского сельского поселения Раздольненского района Республики Крым (далее – ответственный исполнитель).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации, проживающие на территории Зиминского сельского поселения, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные и коллективные обращения в Администрацию Зиминского сельского поселения;
- индивидуальные предприниматели;
- юридические лица (организации всех форм собственности) в лице руководителя организации, либо представителя по доверенности.

Все получатели муниципальной услуги, имеют право на неоднократное обращение за муниципальной услугой.

*II. Стандарт предоставления муниципальной услуги*

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется соответствующими специалистами Администрации Зиминского сельского поселения (далее – ответственный исполнитель).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу:

Адрес: 296270, Республика Крым, Раздольненский район, с. Зимино, ул. Гагарина, 33.

Приемные дни: понедельник, среда, пятница с 09.00 до 12.00.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: (06553) 95-442

Адрес электронной почты: [sovetzimino@mail.ru](mailto:sovetzimino@mail.ru)

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.4. Срок исполнения административного действия (прием заявления, приложений, индивидуальное устное консультирование, консультация по процедуре рассмотрения обращения) составляет не более 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги – не более 1 часа.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги (обращение гражданина) регистрируется в день поступления и подписания Главой Администрации при личном обращении, получении по почте или по электронной почте.

Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента подписания Главой Администрации и регистрации обращения у специалиста Администрации Зиминского сельского поселения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги являются нормативно правовые акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав муниципального образования Зиминское сельское поселение.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами Администрации Зиминского сельского поселения при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в Администрацию Зиминского сельского поселения за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность;
- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя (кроме родителей

несовершеннолетних детей) последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;

- письменного обращения гражданина, переданного им в Администрацию Зиминского сельского поселения лично, в том числе в ходе личного приема;
- письменного обращения гражданина, поступившего в Администрацию сельского поселения с использованием почтовой связи, по телефону или электронной почтой.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Зиминского сельского поселения может сопровождаться оказанием следующих услуг по: информированию о предоставлении муниципальной услуги; рассмотрению письменных обращений граждан; личному приему граждан.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- в обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.
- в случае, если обратившийся гражданин, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- текст письменного обращения не является читаемым;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- в обращении обжалуется судебный акт;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;
- в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Требование к местам предоставления муниципальной услуги:

Места для приема заявителей оборудуются столами, стульями, обеспечиваются образцом для заполнения заявления, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом. Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

- текст административного регламента с приложениями;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.11. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- короткое время ожидания муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

### *III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения*

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение руководителю на визирование и регистрация поступивших завизированных обращений;
- рассмотрение обращений должностными лицами в Администрации Зиминского сельского поселения после визирования Главой Администрации сельского поселения и регистрации;
- организация личного приема граждан;
- продление сроков рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения.

#### 3.1. Прием и первичная обработка обращений граждан

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в Администрацию Зиминского сельского поселения.

Обращения на имя главы Администрации Зиминского сельского поселения могут поступить посредством: почтового отправления или предоставлены непосредственно гражданами.

Прием обращений граждан на имя главы Администрации Зиминского сельского поселения осуществляется специалистами Администрации Зиминского сельского поселения.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на рассмотрение руководителю для подписания и регистрация.

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

#### 3.2. Регистрация поступивших обращений

Поступившие письменные обращения регистрируются в течение одного дня с даты их поступления и подписания руководителем Администрации сельского поселения специалистом Администрации Зиминского сельского поселения, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

Результатом выполнения административной процедуры является направление обращения на рассмотрение, подписание руководителем и регистрация обращения .

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 5 минут на одно обращение.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Зиминского муниципального образования, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Результатом выполнения административной процедуры является передача обращений Главе Администрации Зиминского сельского поселения на подписание, их регистрация, и направление обращений муниципальным служащим в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2-х дней со дня обращения.

### 3.4. Рассмотрение обращений в Администрации Зиминского сельского поселения

Обращение визируется Главой Администрации Зиминского сельского поселения, регистрируется и направляется муниципальным служащим (специалистам) Администрации Зиминского сельского поселения для исполнения.

Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

### 3.5. Организация личного приема граждан

Организацию личного приема граждан должностными лицами Администрации Зиминского сельского поселения осуществляет Глава Администрации Зиминского сельского поселения.

Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в Администрации Зиминского сельского поселения.

Личный прием граждан Главой Администрации Зиминского сельского поселения , специалистами Администрации поселения осуществляется согласно графику.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит подписанию руководителем, регистрации, исполнению в установленном порядке.

Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой Администрации Зиминского сельского поселения решения по поставленному вопросу,

либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут на одного гражданина.

### 3.6. Продление сроков рассмотрения обращений

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

### 3.7. Оформление ответов на обращения

Ответы на обращения граждан в адрес Администрации Зиминского сельского поселения на имя Главы Администрации Зиминского сельского поселения подписываются Главой Администрации Зиминского сельского поселения.

На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

После подписания ответа Главой Администрации, его регистрации, ответ заявителю отправляется специалистом Администрации Зиминского сельского поселения, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Максимальный срок отправки документов не может превышать 2 дней с момента подписания и регистрации ответа на обращение.

## *IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги*

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Главой Администрации Зиминского сельского поселения.

Текущий контроль осуществляется путём проведения указанным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими положений административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и муниципальных правовых актов.

Полнота и качество предоставления муниципальной услуги определяются по результатам проверки.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам контроля, при выявлении допущенных нарушений, Глава Администрации Зиминского сельского поселения принимает решение об их устранении и

меры по наложению дисциплинарных взысканий, также могут быть даны указания по подготовке предложений по изменению положений административного регламента.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

*V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих*

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принимаемых и совершаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. **Внесудебное (досудебное) обжалование**  
Заявитель может обратиться с жалобой на действие (бездействие), осуществляемое на основании настоящего административного регламента, устно или письменно к Главе Администрации Зиминского сельского поселения.

При обращении заявителя устно ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В письменной жалобе указываются:  
фамилия, имя, отчество заявителя (либо фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя, в случае обращения с жалобой представителя);  
контактный телефон, почтовый адрес;  
предмет обращения;  
личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Жалобы заявителей, содержащие обжалование действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

В случае, если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации Зиминского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении в адрес заявителя, направившего жалобу, направляется письменное уведомление.

Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 рабочих дней с даты ее поступления, визирования Главой Администрации и регистрации.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении меры дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин, почему она признана необоснованной.



### 5.3. Судебное обжалование

Действие (бездействие) должностных лиц Администрации Зиминского сельского поселения, нарушающие право заявителя на получение муниципальной услуги, могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Председатель сельского совета-  
Глава Администрации  
сельского поселения:

В.Н.Пинчук

Приложение 1  
к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**График (режим) работы с заявителями, контактные телефоны специалистов,  
предоставляющих муниципальную услугу (ответственных исполнителей)  
«Рассмотрение обращений граждан в Администрации  
Зиминского сельского поселения»**

<i>Ф.И.О., должность, телефон</i>	<i>Адрес проведения приема</i>	<i>Время и день проведения приема</i>
Пинчук Владимир Николаевич Глава Администрации Зиминского сельского поселения Тел.: (06553) 95-442	296270, Республика Крым, Раздольненский район, с. Зимино, ул. Гагарина, 33	09.00 –12.00 понедельник, пятница
Горай Светлана Ильинична Заместитель Главы Администрации Зиминского сельского поселения Тел.: (06553) 95-442		09.00 - 12.00 среда, пятница
Канцелярук Сергей Викторович Ведущий специалист Администрации Зиминского сельского поселения Тел.: (06553) 95-442		09.00 –12.00 среда, пятница

Гончарук Татьяна  
Александровна  
Специалист Администрации  
Зиминского сельского  
поселения  
по предоставлению  
муниципальных услуг  
Тел.: (06553) 95-442

09.00 –12.00  
вторник, четверг

Председатель сельского совета-  
Глава Администрации  
сельского поселения:

В.Н.Пинчук

Приложение 3  
к Административному регламенту

**ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

*(указываются название, адрес учреждения, в которое направляется обращение, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано)*

Главе Администрации  
Зиминского сельского поселения  
Пинчук В.Н.  
296270, Республика Крым,  
Раздольненский район  
с.Зимино, ул.Гагарина, 33

*(обязательно указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество лица, написавшего обращение, адрес, желательно указать социальный статус, льготную категорию, а также почтовый индекс и контактный телефон)*

ПЕТРОВА Петра Петровича,  
инвалида 1 группы общего заболевания,  
проживающего по адресу:  
296270, Республика Крым,  
Раздольненский район,  
с.Зимино, ул. Гагарина, 3,  
дом.тел. 9-54-44

*(желательно  
указать вид обращения)*

ЗАЯВЛЕНИЕ

(ХОДАТАЙСТВО, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)

Уважаемый Владимир Николаевич!

Прошу Вас оказать содействие в решении вопроса

---

---

---

*(в тексте излагается суть вопроса,  
указывается конкретная просьба или  
пожелание к должностному лицу)*

С уважением,

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПЕТРОВ П.П.

*(личная подпись и дата  
подписания обязательны)*

Председатель сельского совета-  
Глава Администрации  
сельского поселения:

В.Н.Пинчук