

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРОБЕЛОКУРИХИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**  
**АЛТАЙСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.07.2017  
с. Старобелокуриха

№62

Об утверждении Административного регламента  
«Организация рассмотрения обращений граждан  
и личного приема в администрации  
Старобелокурихинского сельсовета».

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом муниципального образования Старобелокурихинский сельсовет:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема в администрации Старобелокурихинского сельсовета» (прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования на информационном стенде Администрации.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Н.И.Петина

# Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в администрации Старобелокурихинского сельсовета

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Старобелокурихинского сельсовета (далее — административный регламент) определяет правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Старобелокурихинского сельсовета.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Старобелокурихинского сельсовета осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Старобелокурихинский сельсовет.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации и специалистами администрации Старобелокурихинского сельсовета.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

### 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется гражданам:

- непосредственно в здании администрации Старобелокурихинского сельсовета;
- посредством размещения на сайте Администрации Алтайского района «Интернет»;
- по электронной почте администрации Старобелокурихинского сельсовета.

2.2. Сведения о местонахождении, почтовом адресе, телефонах для справок администрации Старобелокурихинского сельсовета, размещаются на информационных стендах в здании администрации Старобелокурихинского сельсовета.

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

3.1. Основанием рассмотрения обращения является обращение гражданина в администрацию Старобелокурихинского сельсовета.

3.2. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

3.3. Письменные обращения, направленные по почте, принимают специалисты администрации Старобелокурихинского сельсовета, которые:

- а) проверяют правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки;
- б) вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов;
- в) конверты сохраняют в составе поступивших документов;
- г) пустые конверты (поступившие без корреспонденции) уничтожают;
- д) отделяют от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращают их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;
- е) при отсутствии обращения, но при наличии каких либо документов, эти документы возвращают по почте адресату (при наличии адреса на конверте), если адрес на конверте не указан, составляют акт о передаче документов в архив;
- ж) составляют акт о конвертах, поступивших с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), а также в случаях, когда в

конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращениях, как приложения и приобщается к поступившему обращению.

з) получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом Главе администрации Старобелокурихинского сельсовета.

3.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится специалистом администрации Старобелокурихинского сельсовета.

3.5. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом администрации Старобелокурихинского сельсовета.

3.6. Обращения, поступившие по электронной почте администрации Старобелокурихинского сельсовета по интернету, принимаются специалистом администрации Старобелокурихинского сельсовета и регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан.

3.7. Письменные обращения в администрацию Старобелокурихинского сельсовета с факсимильной подписью возвращаются адресату.

3.8. Администрация Старобелокурихинского сельсовета принимает только оригиналы письменных обращений.

#### 4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

4.1. Поступившие в администрацию Старобелокурихинского сельсовета письменные обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан.

4.2. Обращения Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Правительств субъектов Российской Федерации, членов Федерального собрания, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, депутатов муниципальных образований, Уполномоченного по правам человека, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан в день поступления.

4.3. Регистрация обращений осуществляется следующим образом:

4.3.1. В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп «Администрация Старобелокурихинского сельсовета» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3.2. В регистрационной карточке «Обращение граждан» (далее регистрационная карточка):

1). Указываются фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2). Если письмо перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.4. Регистрационная карточка (печатная версия) является сопроводительным документом к обращению гражданина.

#### 5. Направление письменных обращений на рассмотрение

5.1. Специалисты администрации Старобелокурихинского сельсовета, ответственные за регистрацию обращений:

- 1). Подготавливают и направляют письменные обращения главе администрации Старобелокурихинского сельсовета в день регистрации.
- 2). В регистрационной карточке указывают ответственных исполнителей и исполнителей, согласно резолюциям.

5.2. Оригиналы письменных обращений граждан с резолюциями главы администрации Старобелокурихинского сельсовета хранятся в администрации Старобелокурихинского сельсовета.

6. Рассмотрение обращений в администрации Старобелокурихинского сельсовета.

6.1. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1.1 Поступившие в администрацию Старобелокурихинского сельсовета (далее — администрацию) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иную организацию, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.1.2. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6.1.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы.

6.1.4. Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.1.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Администрация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.1.6. Результатом рассмотрения обращений в администрации Старобелокурихинского сельсовета является подготовка ответов заявителям по существу обращения, справка о результатах рассмотрения обращения, направление обращений в уполномоченные государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией.

6.2. Основания для отказа в муниципальной услуге

6.2.1. В случае если обращение не содержит Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса или электронного адреса;

6.2.2. В случае если обращение не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

6.2.3. В случае если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его

семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 7. Личный прием граждан

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

7.2. Личный прием граждан ведет глава администрации Старобелокурихинского сельсовета.

7.3. Личный прием граждан проводится по ежегодно утверждаемому графику. С графиком приема главы администрации Старобелокурихинского сельсовета граждане могут ознакомиться на специальном стенде в здании администрации Старобелокурихинского сельсовета.

7.4. Запись на прием ведется в течение месяца.

7.5. В случае изменения даты и времени приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

7.6. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе администрации, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткая аннотация просьбы. При повторных обращениях работник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их главе администрации, ведущему личный прием.

7.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов могут быть приглашены специалисты администрации Старобелокурихинского сельсовета.

7.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение на имя главы администрации Старобелокурихинского сельсовета по существу поднимаемых им вопросов, которое регистрируется в журнале регистрации.

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

7.10. После завершения личного приема специалисты администрации Старобелокурихинского сельсовета оформляют рассылку документов с приема в установленном порядке.

7.11. Контроль, за сроками поручений по обращению с личного приема главы администрации Старобелокурихинского сельсовета осуществляют специалисты администрации. Все направленные документы подлежат возврату.

7.12. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

7.13. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов «В дело» они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

7.14. Материалы с личного приема хранятся в течение 3 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

7.15. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием,

решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

#### 8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока. Срок рассмотрения может быть продлен главой администрации, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителей. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

#### 9. Оформление ответа на обращения граждан

9.1. Подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений- в федеральные и областные органы) осуществляет сотрудник администрации по поручению главы администрации.

9.2. Ответы на письменные обращения граждан, готовятся на бланке администрации Старобелокурихинского сельсовета за подписью главы администрации.

9.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.4. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективное обращение, указывается, кому именно из авторов дан ответ.

9.5. Подготовки специального ответа не требуется если по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина было принято постановление или распоряжение. Экземпляр такого акта направляется заявителю.

9.6. На бланке ответа проставляется дата отправки ответа и регистрационный входящий номер письма, на который дается ответ.

9.7. Если по письменному обращению гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

9.8. В левом нижнем углу на последнем листе копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью.

9.9. После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина и оформления ответа, проверяется правильность оформления ответа. Сотрудник, ответственный за контроль прохождения писем в администрации, вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим административным регламентом, и вернуть его для доработки.

9.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела и т.д.) за подписью главы администрации Старобелокурихинского сельсовета.

9.11. Отправка почтой ответов заявителям осуществляется администрацией Старобелокурихинского сельсовета.

9.12. Ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Правительства субъектов Российской Федерации, членов Федерального собрания, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека отправляются заказными письмами сотрудниками администрации Старобелокурихинского сельсовета.

10. Контроль за рассмотрением обращений граждан

10.1. Контроль исполнения письменных обращений граждан осуществляет специалистом администрации Старобелокурихинского сельсовета.

10.2 Ответственным за своевременное рассмотрение обращения является должностное лицо администрации Старобелокурихинского сельсовета, указанное по резолюции главы администрации.

10.3 Должностное лицо администрации Старобелокурихинского сельсовета, которому поручено рассмотрение обращения:

— обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

— дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

— уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

10.4. Срок исполнения документа, исчисляется в календарных днях с даты регистрации в администрации Старобелокурихинского сельсовета.

10.5. Обращения граждан разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации. В тех случаях, когда необходима специальная проверка, истребование дополнительных материалов или принятие других мер, срок исполнения в порядке исключения, может быть продлен главой администрации, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителей.

10.6. Письменные обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия, исчерпывающих мер.

11. Хранение писем граждан и переписка по ним

11.1. Подшивка письменных обращений граждан и переписки по ним (формирование дела) ведется по вопросам, содержащимся в письме согласно тематическому классификатору обращений граждан, поступающих в администрацию Старобелокурихинского сельсовета.

11.2. Документы внутри дела располагаются в хронологической последовательности по номерам.

11.3. Документы администрации Старобелокурихинского сельсовета по переписке с гражданами подлежат формированию для текущего хранения при их заведении и завершении года. Формирование дел производится специалистом администрации Старобелокурихинского сельсовета.

11.4. Материалы по переписке с гражданами и по организации личного приема руководителей хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

12. Ответственность специалистов при рассмотрении обращений граждан

12.1. Специалисты администрации Старобелокурихинского сельсовета, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

12.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

12.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Старобелокурихинского сельсовета.

12.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Старобелокурихинского сельсовета исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство в администрации Старобелокурихинского сельсовета.



Образец Приложение № 1  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Старобелокурихинского сельсовета  
Сопроводительное письмо

**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРОБЕЛОКУРИХИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
АЛТАЙСКОГО РАЙОНА**

**Российская Федерация, 659633, Алтайский край, Алтайский район, с.  
Старобелокуриха, ул. Советская, 79, тел. 8(38537)26334**

От \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. № \_\_\_\_\_

Направляем Вам на рассмотрение по принадлежности письмо, поступившее в администрацию Старобелокурихинского сельсовета \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_ от Ивановой И.А.

О результатах просим сообщить заявителю.

О направлении обращения в Ваш адрес автор извещен.

Наименование должности  
руководителя.

Подпись. Расшифровка подписи.

Образец Приложение № 2  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Старобелокурихинского  
сельсовета

Уведомление гражданина о направлении  
его обращения на рассмотрение

**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРОБЕЛОКУРИХИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ АЛТАЙСКОГО РАЙОНА**

**Российская Федерация, 659633, Алтайский край, Алтайский район, с.  
Старобелокуриха, ул. Советская, 79**

От \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. № \_\_\_\_\_ Ивановой И.А.

Адрес:

Администрация Старобелокурихинского сельсовета сообщает, что Ваше заявление (вх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_) направлено по принадлежности для рассмотрения и ответа в организацию (наименование организации).

Наименование должности  
руководителя.

Подпись. Расшифровка подписи.

Образец Приложение № 3  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Старобелокурихинского сельсовета

Почтовый адрес и телефоны администрации поселения:

Администрация Старобелокурихинского сельсовета находится по адресу: Алтайский край,  
Алтайский район, с. Старобелокуриха, ул. Советская, д. 79

Почтовый адрес администрации Старобелокурихинского сельсовета: 659633, Алтайский  
край, Алтайский район, с. Старобелокуриха, ул. Советская, д. 79

Справочная по письмам граждан:

8 (38537)26334

Справочная по приему граждан:

8 (38537)26334