



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
муниципального образования  
«Вистинское сельское поселение»  
муниципального образования  
«Кингисеппский муниципальный район»  
Ленинградской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.06.2012 г. № 145

Об утверждении Административного регламента администрации МО «Вистинское сельское поселение» Кингисеппского муниципального района Ленинградской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан»

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», и на основании Устава МО «Вистинское сельское поселение» Кингисеппского муниципального района Ленинградской области администрация МО «Вистинское сельское поселение»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ**

1. Утвердить Административный регламент администрации МО «Вистинское сельское поселение» Кингисеппского муниципального района Ленинградской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан» (Прилагается).

2. Разместить данное постановление на официальном сайте администрации МО «Вистинское сельское поселение» и в средствах массовой информации.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации.

Глава администрации МО  
«Вистинское сельское поселение»

Лаврёнов А.В.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан»  
администрацией Вистинского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан администрацией Вистинского сельского поселения (далее - Административный регламент), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

1.2. Предоставление муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», (с изменениями), Уставом Вистинского сельского поселения, Решение Советов депутатов МО Вистинское сельское поселение № 15 от 11.05.2007 года «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления МО Вистинское сельское поселение».

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Вистинского сельского поселения.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного

самоуправления, организациями и учреждениями, общественными организациями и объединениями, гражданами.

#### 1.4. Результаты предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных, устных, или в форме электронного документа обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной, письменной либо электронной форме.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

### 2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

1) информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется администрацией Вистинского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на сайте Вистинского сельского поселения, публикации в средствах массовой информации;

2) информация о местонахождении администрации Вистинского сельского поселения, приеме главы администрации Вистинского сельского поселения, контактных телефонах, адрес сайта в сети Интернет и адрес электронной почты (Приложение 1 к Административному регламенту), требования к письменным

обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

на сайте Вистинского сельского поселения в сети Интернет;

в администрации Вистинского сельского поселения;

3) информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации Вистинского сельского поселения, предоставляющими муниципальную услугу (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 часов до 17 часов, перерыв с 13.00 до 14.00, среда не приемный день в предпраздничные дни - с 9 часов до 16 часов.

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляют иную, интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу, или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно, или назначить другое, удобное для гражданина, время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, подготовившего ответ на обращение, при этом ответ подписывается главой администрации Вистинского сельского поселения.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Вистинского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 2.2. Срок предоставления муниципальной услуги:

1) предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и учреждений срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется письменно или в электронной форме;

2) глава администрации Вистинского сельского поселения, уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе для отказа в рассмотрении документов:

1) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию Вистинского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, а также глава администрации Вистинского сельского поселения в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином главой администрации Вистинского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело»;

2) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Главой администрации Вистинского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело»;

3) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительный (государственный) орган в соответствии с его компетенцией;

4) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение главе администрации Вистинского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению;

6) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

7) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

8) ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

9) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10) об отказе в рассмотрении обращения по существу вопросов письменно или в электронной форме сообщается обратившемуся гражданину;

11) гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения;

12) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

13) в случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в администрацию Вистинского сельского поселения или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, не противоречащие действующему законодательству, муниципальным правовым актам:

1) требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа:

в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование администрации Вистинского сельского поселения или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию Вистинского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин 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) требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги:

а) рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги.

Должностным лицам администрации обеспечивается доступ в сеть Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги;

б) места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями;

3) ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги:

а) ответственность при предоставлении муниципальной услуги возлагается на главу администрации, заместителя главы администрации, руководителей структурных подразделений администрации Вистинского сельского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации, областным законодательством, муниципальными правовыми актами.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений;

б) сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организации, учреждения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) в случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в приемной администрации Вистинского сельского поселения, специалист письменно информирует об этом главу администрации Вистинского сельского поселения с указанием причин утраты. Главой администрации Вистинского сельского поселения принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.



### 3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги

Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа;  
регистрация и аннотирование обращений;  
направление обращений на рассмотрение;  
рассмотрение обращений;  
личный прием граждан;  
постановка обращений на контроль;  
продление срока рассмотрения обращений;  
оформление ответов на обращения.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа:

1) основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина (граждан) в администрацию Вистинского сельского поселения, структурные подразделения администрации, поступление письменных обращений или обращений в форме электронного документа (обращения) с сопроводительным письмом из других органов государственной власти для рассмотрения по поручению;

2) граждане направляют обращения в администрацию Вистинского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию администрации Вистинского сельского поселения, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении;

3) обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальный номер администрации Вистинского сельского поселения, по электронной почте:

а) обращения на имя главы Вистинского сельского поселения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию, регистрируются и передаются главе Вистинского сельского поселения;

б) обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются специалистом администрации, ответственным за прием обращений.

4) результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является передача их на регистрацию и аннотирование.

### 3.2. Регистрация и аннотирование обращений:

1) обращения в адрес главы администрации Вистинского сельского поселения, поселения содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений, в том числе в электронной форме, регистрируются в администрации;

2) обращение подлежит обязательной регистрации в журнале (приложение №2) в течение трех дней с момента поступления в администрацию Вистинского сельского поселения или должностному лицу;

3) регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

Письма, переданные должностным лицам при встречах с населением муниципального образования, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте б) пункта 3) части 2 статьи 2 Административного регламента;

4) обращение, подписанное двумя и более гражданами или членами одной семьи, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и

митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения;

5) приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину;

б) специалист администрации:

а) прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

б) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому администрацией Вистинского сельского поселения либо должностными лицами даны исчерпывающие ответы;

7) результатом выполнения административных процедур по регистрации обращений является регистрация обращения и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение:

1) должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, после регистрации направляет обращение на рассмотрение главе администрации Вистинского сельского поселения.

Глава администрации Вистинского сельского поселения принимает решение о направлении обращения на рассмотрение должностным лицам.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается главой администрации Вистинского сельского поселения;

2) обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение;

3) обращение с просьбой о личном приеме главой администрации Вистинского сельского поселения иными должностными лицами направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о дне приема руководителем, обращение списывается «В дело» как исполненное;

4) результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений или обращений в форме электронного документа главе администрации Вистинского сельского поселения, направление обращений для рассмотрения в структурные подразделения администрации Вистинского сельского поселения.

#### 3.4. Рассмотрение обращений

1) основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения в форме электронного документа в администрации Вистинского сельского поселения, ее структурных подразделениях является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение;

2) обращение, поступившее в администрацию Вистинского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

Обращения, зарегистрированные в установленном порядке, с визой главы администрации Вистинского сельского поселения, включающей фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату, направляются для обеспечения рассмотрения обращений по существу;

3) специалист администрации передает обращение исполнителю с обязательной отметкой в регистрационном журнале.

Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения;

4) обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения;

5) обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации Вистинского сельского поселения (в том числе с выездом на место) либо

направляться на рассмотрение в организации, учреждения в соответствии с их компетенцией;

б) в случае если обращение направлено на рассмотрение в организации и учреждения в соответствии с их компетенцией, должностными лицами администрации подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ;

7) в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов, направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Необходимое количество копий подготавливает специалист администрации. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также при необходимости - в органы государственной власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

8) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в том числе в электронной форме;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ в письменной форме или форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 2 Административного регламента;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме;

9) должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную

или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

10) в случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение секретарю администрации, указывая структурное подразделение, в которое следует направить обращение, после согласования данного решения с главой администрации Вистинского сельского поселения;

11) на обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ;

12) ответ на обращение, поступившее в администрацию Вистинского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

13) результатом выполнения административных процедур по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной, электронной или устной форме.

### 3.5. Личный прием граждан

1) глава администрации Вистинского сельского поселения и должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию;

2) личный прием граждан главой администрации Вистинского сельского поселения и должностными лицами проводится в администрации Вистинского сельского поселения, расположенной по адресу: д.Вистино ул.Ижорская 13

3) личный прием граждан специалистами администрации Вистинского сельского поселения и должностными лицами производится на рабочих местах, в кабинетах администрации;

Специалист паспортного стола и социальной работы осуществляет личный прием граждан: понедельник, вторник, пятница с 9.00 – 17.00 часов, обед с 13.00 – 14.00 часов, среда не приёмный день, четверг – выездной день;

Землеустроитель осуществляет личный прием граждан: понедельник, пятница с 9 – 17.00 часов, обед с 13.00-14.00 часов, вторник выездной день;

Выдача справок и совершение нотариальных действий: пятница с 9.00-17.00 часов, обед с 13.00 -14.00 часов.

В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ, в том числе в электронной форме, по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Вистинского сельского поселения, структурных подразделений администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством;

б) результатом выполнения административных процедур по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу.

### 3.6. Постановка обращений на контроль:

1) на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений;

2) решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации;

3) в случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса;

5) обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Административного регламента;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист администрации или должностные лица, ответственные за делопроизводство в администрации;

5) результатом выполнения административных процедур по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общесоциальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

### 3.7. Продление срока рассмотрения обращений:

1) в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, или в устной форме согласовывает продление срока рассмотрения обращения.

Соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения;

3) результатом выполнения административных процедур по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки



изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

### 3.8. Оформление ответа на обращение:

1) ответы на обращения подписывает глава администрации Вистинского сельского поселения.

2) в ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению;

3) в ответе в государственные органы власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ;

4) ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело»;

6) ответы гражданам и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в администрации Вистинского сельского поселения или передаются в электронной форме.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

7) после регистрации ответа специалист администрации направляет его заявителю или вышестоящую организацию, направившую в адрес администрации обращение гражданина (граждан);

8) копия ответа с приложенным обращением гражданина, необходимыми документами подлежат списанию «В дело»;

9) результатом выполнения административных процедур по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения

разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

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

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Ленинградской области, муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается главой администрации Вистинского сельского поселения.

4.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа в администрации Вистинского сельского поселения осуществляется специалистом администрации.

4.4. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в структурные подразделения администрации, осуществляют их руководители.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, во внесудебном и судебном порядке.

5.2. При обжаловании действий (бездействия) во внесудебном порядке заявитель подает жалобу в письменной форме на имя главы Вистинского сельского поселения.

5.3. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.4. Письменная жалоба должна содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- 2) наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

- 1) причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- 2) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- 3) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе доводы. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы главой администрации Вистинского сельского поселения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7. Письменный ответ подписывается главой администрации Вистинского сельского поселения и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Если в результате рассмотрения обращения доводы заявителя признаны обоснованными, принимается решение о привлечении к ответственности лиц, допустивших нарушения.

5.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в судебном порядке.

Приложение 1  
к Административному регламенту  
предоставления администрацией  
Вистинского сельского поселения  
муниципальной услуги «Рассмотрение  
устных и письменных обращений граждан»

## **ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ АДМИНИСТРАЦИИ ВИСТИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Администрация Вистинского сельского поселения располагается по адресу: Кингисеппский район д.Вистино ул.Ижорская д.13

Почтовый адрес администрации Вистинского сельского поселения: 188477 Ленинградская обл. Кингисеппский район д.Вистино ул.Ижорская д.13

Телефоны администрации Вистинского сельского поселения 8(81375)67174, 8(81375)67160

Адрес электронной почты администрации Вистинского сельского поселения: victino@yandex.ru.

Адрес сайта Вистинского сельского поселения – [www.ВИСТИНО.РФ](http://www.ВИСТИНО.РФ)

**Блок – схема**  
**последовательности действий при предоставлении услуги:**  
**«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан»**



