**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЁЛКА КРАСНОКАМЕНСК**

**КУРАГИНСКОГО РАЙОНА**

**КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**18.03.2016             пгт. Краснокаменск             № 22-п**

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок**

(в редакции постановлений [от 14.12.2023 № 62-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=313DB217-9C07-4AAA-806D-9F4057F7FF10), [от 12.05.2025 № 60-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=2E62A204-9EE1-4640-BCBC-A5541C28282A), [от 27.05.2025 № 87-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=178F91C0-20A8-4318-9693-1D09B5427B88) )

В целях обеспечения информационной открытости деятельности органов местного самоуправления, повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом [от 06.10.2003 № 131-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=96E20C02-1B12-465A-B64C-24AA92270007) «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», с Федеральным законом [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации [от 15.06.2009 № 478](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=E49BEE7E-A17D-4126-BF51-7B11888CC79B) «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», постановлением Правительства Красноярского края [от 23.03.2010 № 128-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=4CD264EB-E107-4662-BEA3-21FC43EC0FE5) «О порядке формирования, ведения и размещения краевого Реестра государственных, муниципальных услуг (функций) исполнительных органов власти, органов местного самоуправления Красноярского края и подведомственных им учреждений», [Уставом](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=17DE87C1-EDE4-4E08-B1E4-5B95FDE354D9) посёлка Краснокаменск, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (прилагается).

2. Разместить вышеназванный административный регламент на официальномсайте администрации посёлка Краснокаменск http://www.admkrasnokamensk.ru/.

3. Постановление вступает в силу в день, следующий за днём его официального опубликования в общественно-политической газете «Тубинские Вести».

Глава посёлка Краснокаменск                                                              В.Б. Горбов

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации района

от 18.03.2016  № 22-п

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее-услуги) по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в администрации посёлка Краснокаменск Курагинского района Красноярского края (далее – Администрации).

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

4. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

база данных – набор информации, организованный тем или иным способом на материальных носителях (в журналах или тетрадях регистрации, учета; в случае работы в системе электронного документооборота –электронные регистрационные карточки);

должностные лица — Глава посёлка Краснокаменск, его заместитель, специалисты Администрации;

обращение – поступившее в администрацию посёлка Краснокаменск или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее-Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию посёлка Краснокаменск или должностному лицу;

муниципальный служащий - гражданин, исполняющий обязанности по должности муниципальной службы в Администрации в соответствии сраспоряжением о назначении на должность и трудовым договором**,** обеспечивающий исполнение муниципальной услуги;

уполномоченное лицо - муниципальный служащий, наделённый должностным лицом полномочиями по исполнению муниципальной услуги;

информационные системы общего пользования - информационные системы, открытые для использования всеми физическими и юридическими лицами, в услугах которых этим лицам не может быть отказано.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

5. Информация о порядке предоставления услуги размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([www.admkrasnokamensk.ru](http://www.admkrasnokamensk.ru/)), на информационном стенде Администрации.

6. Информация о порядке личного приёма граждан должностными лицами, ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется муниципальными служащими, ответственными за данное направление работы, в т.ч. по телефону.

7. Личный приём граждан осуществляется должностными лицами, в соответствии с графиком по адресу расположения учреждения.

8. Информационный стенд о предоставлении услуги размещается в фойе Администрации по адресу:

пгт. Краснокаменск, улица Центральная, 7.

9. Гражданин может направить в Администрацию:

-письменное обращение по почтовому адресу: 662955 Красноярский край Курагинский район пгт. Краснокаменск, улица Центральная,7.

-письменное обращение по факсу: (8-39136) 6-64-12;6-64-45.

-обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты Администрации: krasnmeria@list.ru.

10. Гражданин может самостоятельно либо через третьих лиц передать письменное обращение в Администрацию: пгт. Краснокаменск, улица Центральная, 7.

11. Сведения о месте нахождения, почтовом и электронном адресе Администрации, должностных лиц, адресе в сети Интернет, справочном телефоне и режиме работы даны в приложении № 1 к Регламенту.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

12. Муниципальная услуга по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией посёлка Краснокаменск.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

14. Результатом предоставления услуги является ответ по существу поставленных в обращениях (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Процедура предоставления услуги завершается путем направления ответа по существу обращения гражданина в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

15.Срок регистрации письменных обращений в Администрации с момента поступления – не более 3 дней.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до 7 дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с одновременным уведомлением граждан, направивших обращения, о переадресации.

16.В случае, если гражданин в одном обращении ставит несколько вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения направляются в срок до 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

17.Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если должностным лицом не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

18.В случаях направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должностные или уполномоченные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

19**.**Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет уполномоченному должностному лицу, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, служебную записку с обоснованием необходимости срока продления.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

20**.** исключен – постановление [от 27.05.2025 № 87-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=178F91C0-20A8-4318-9693-1D09B5427B88)

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

21.Основанием для предоставления услуги является обращение гражданина, направленное:

-в письменном виде по почте в Администрацию;

-в письменном виде по факсу в Администрацию;

-на адрес электронной почты Администрации;

-с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

-лично либо через третьих лиц в Администрацию.

22. Гражданин при направлении обращения в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.  В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении, направленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

23.Гражданин при устном обращении предъявляет документ, удостоверяющий личность, и излагает содержание своего устного обращения.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

24.Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

25.Оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

26.Ответ на обращение гражданина не даётся в следующих случаях:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

текст обращения не поддается прочтению;

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

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

27.В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

28.Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Размер платы, взимаемой с гражданина, при предоставлении муниципальной услуги**

29.Услуга предоставляется без взимания пошлины и иной платы.

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

30. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 30 минут., в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий государственные услуги, орган, предоставляющий муниципальные услуги, или многофункциональный центр.

**Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги, в том числе в форме электронного документа**

31.Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации (далее - база данных) в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, местам ожидания и приёма граждан, размещению и оформлению информации о порядке предоставления услуги**

32. Помещения, в которых осуществляется приём граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде в Учреждении размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги.

33.Рабочее место специалистов Учреждения, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой для исполнения муниципальной услуги офисной техникой.

34.Помещения для предоставления муниципальной услуги по возможности размещаются в максимально удобных для обращения местах.

35.В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

36.В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

37.Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

38.Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

39.При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

40.Места для ожидания и заполнения заявлений должны быть доступны для инвалидов.

41.К месту предоставления муниципальной услуги обеспечивается доступ инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение для оказания муниципальной услуги , входа в места предоставления муниципальной услуги и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в месте предоставления муниципальной услуги;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск к месту предоставления муниципальной услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами» с дальнейшим изменением нумерации абзацев.

**Показатели доступности и качества услуги**

39.Гражданин имеет право:

обращаться с устным запросом о предоставлении услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении услуги;

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 26 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

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

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту и законодательству Российской Федерации.

40.Должностные лица обеспечивают:

принятие к рассмотрению и рассмотрение обращений в соответствии с компетенцией и полномочиями, направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

создание условий для беспрепятственной реализации права граждан на обращение и принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

принятие обоснованных решений по существу поставленных в обращениях вопросов и их выполнение;

разъяснение порядка обжалования принятых решений.

41.Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, рассматривающего обращение.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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 в обращении вопросов.

42.Основными требованиями к качеству предоставления услуги являются:

достоверность и полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

удобство и доступность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в форме электронного документа**

43.Обеспечение возможности получения гражданами информации, необходимой для получения услуги в форме электронного документа.

44.Обеспечение возможности для граждан в целях получения услуги представлять документы и материалы в форме электронного документа с использованием сайта.

45.Обеспечение возможности получения гражданами подтверждения факта поступления обращений в форме электронного документа.

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

46.Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

приём и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа;

рассмотрение письменных обращений;

направление ответов на обращения;

личный приём граждан.

(приложения №№ 2, 3).

**Приём и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа**

47.Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в Администрацию, в том числе принятого в ходе личного приёма либо направленного с сопроводительным документом из других органов и организаций.

48.Письменные обращения граждан, направленные по почтовому адресу, принимаются специалистом 1 категории по организации деятельности администрации (далее - специалист 1 категории).

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Администрации.

49.При приёме письменных обращений:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

прилагающиеся документы и конверты приобщаются к обращению;

в случае отсутствия текста обращения составляется справка с текстом: «Письма в адрес (наименование органа) нет» с указанием даты и личной подписи, которая прилагается к поступившим документам;

возвращается на почту невскрытой ошибочно поступившая (не по адресу) корреспонденция.

50.По выявленным нарушениям и недостаткам при приёме обращений составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами Администрации.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

51.Обращения, поступающие на официальный сайт Администрации, регистрируются в базе данных и передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

52.Приём письменных обращений непосредственно от граждан либо через третьих лиц осуществляется специалистом 1 категории и (или) уполномоченными лицами.

При приёме обращений гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается (приложение № 4)

53.Поступившие в Администрацию обращения граждан независимо от способа их доставки подлежат регистрации в базе данных в течение 3 дней с момента их поступления.

Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе и не соответствующие требованиям, установленным федеральным законом для письменных обращений.

54.На каждое поступившее обращение (кроме обращений, имеющих литеры «з», «о», «а») заводится отдельная контрольно-регистрационная карточка (далее – карточка), в которой указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (в именительном падеже), его почтовый и (или) электронный адрес. Если письмо подписано двумя и более гражданами, то указывается гражданин, на имя которого просят направить ответ. При отсутствии такой просьбы в карточке указывается гражданин, подписавший обращение первым. Такое обращение считается коллективным.

55.В карточке указывается способ получения обращения (по почте, лично, в ходе личного приёма, телеграмма, факс, на официальный сайт Администрации). В случае поступления письменного обращения гражданинас сопроводительным письмом указывается орган, направивший обращение гражданина, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Кратко формулируется суть обращения, в зависимости от содержания обращения указывается социальное положение и категория обратившегося гражданина, проставляет шифр темы обращения согласно классификатору, используемому в базе данных.

При наличии ранее поступивших обращений от того же гражданина по тому же вопросу данная информация вносится в карточку.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина (без сопроводительных писем), то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в карточке делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

56.При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Ф.И.О.» карточки делается запись «Без подписи», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» в карточке заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

57.На обращении и сопроводительном письме к обращению (при наличии) служащий Отдела в правом нижнем свободном углу текста обращения и сопроводительного письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

58.Обращения в форме электронного документа, направленные гражданами на сайт Администрации, в течение 3 дней поступают и регистрируются.

Время регистрации в базе данных одного обращения не должно превышать 15 минут.

59.Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются Главе посёлка Краснокаменск для резолюции и определения исполнителя (ей).

60.Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия (копии) обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

61.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

62.Результатом выполнения действий по приёму и регистрации обращения является направление обращения на рассмотрение Главе поселка Краснокаменск, или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Срок исполнения административной процедуры по направлению обращения должностному лицу не должен превышать 2 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Срок исполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение в соответствиис компетенцией не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

**Рассмотрение письменных обращений граждан**

63.Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является его регистрация в базе данных.

64.Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение Главе посёлка Краснокаменск, его заместителю на основании распределения должностных обязанностей.

65.Обращения с просьбами о личном приёме рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

66.Должностное лицо по результатам ознакомления с обращением определяет исполнителя (ей), даёт поручение для рассмотрения обращения (резолюция).

67.Резолюция должна содержать фамилии и инициалы лиц, которым даётся поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

68.В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения от даты его подписания.

69.Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

70.Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (приложения №№ 5,6)

71.Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу уполномоченного лица, рассматривающего 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

72.Уполномоченное должностное лицо при рассмотрении обращения в пределах своих полномочий вправе:

-приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

-в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать документы и материалы, в том числе и в форме электронного документа;

-создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;

-проверять исполнение ранее принятых решений по обращению гражданина;

-поручать рассмотрение обращения другим органам, организациям, иным должностным лицам и получать информацию о ходе рассмотрения обращения, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством.

73.При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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 в обращении вопросов.

74.В случае, если обращение направлено не в соответствии с компетенцией, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в 2-дневный срок со дня поступления к нему данного обращения возвращает его должностному лицу, давшему поручение, для принятия решения об изменении исполнителя.

75.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 7).

76.Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом (приложение № 8)

77.Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 9).

78.Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное и (или) уполномоченное лицо 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 один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 10)

79.Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (приложение № 11)

80.При повторном обращении гражданина рассмотрение его обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

81.В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

**Направление ответов на обращения**

82.Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

83.Ответы на обращения граждан оформляются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства, подписываются должностными лицами и (или) уполномоченными лицами в пределах своей компетенции, регистрируются и направляются гражданам не позднее 3 дней со момента их подписания должностными лицами и (или) уполномоченными лицами.

84.Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться чётко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

85.При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к должностным лицам, уполномоченным лицам, муниципальным служащим.

86.На коллективное обращение ответ направляется в адрес гражданина, на имя которого просят направить ответ, при отсутствии такой просьбы - в адрес гражданина, подписавшего обращение первым.

87. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме.

88.Информации по результатам рассмотрения обращений граждан, поступившим с сопроводительными письмами органов либо должностных лиц, направляются одновременно с ответом гражданину, если предоставление информации предусмотрено сопроводительными письмами.

89.Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

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

91.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

92.Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий, которому дано поручение, готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее не позднее 3 дней до дня окончания срока рассмотрения обращения должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

93.Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, давшим поручение, не позднее даты окончания срока рассмотрения обращения.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления срока рассмотрения обращения и срок, в который обращение будет рассмотрено**.**

94.Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом гражданину.

95.При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (в случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения обращения).

96.После завершения рассмотрения обращения подписанный должностным лицом и (или) уполномоченным лицом ответ гражданину передается в Отдел для регистрации и направления гражданину.

97.Должностное лицо, ответственное за регистрацию корреспонденции проставляет отметку об исполнении обращения в контрольно-регистрационной карточке. Материалы исполненного обращения формируются в дело.

98.Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства.

**Личный приём граждан**

99.Организация и проведение личного приёма граждан предусматривает исполнение следующих административных процедур:

составление графика приёма граждан, информирование граждан и должностных лиц, осуществляющих приём;

ведение предварительной записи на личный приём;

регистрация устного обращения в базе данных;

непосредственно личный приём граждан должностным лицом и (или) уполномоченным лицом.

100.Личный приём граждан проводится должностным лицом и (или) уполномоченным лицом в соответствии с графиком приёма граждан.

График приёма граждан Главой посёлка Краснокаменск и его заместителем составляется муниципальным служащим структурного подразделения Администрации, в компетенцию которого входит данное направление работы (далее-служащий).

График приёма граждан включает в себя информацию о месте и времени личного приёма, должностном лице, которое будет проводить приём граждан.

101.Служащий осуществляет предварительную запись на личный приём к должностным лицам в порядке поступления обращений граждан. О месте и времени приёма служащий сообщает гражданину в устной форме.

102.При переносе личного приёма служащий заранее уведомляет гражданина, сообщив ему другую дату и (или) время личного приёма.

103.Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

104.При личном приёме граждан должностным лицом служащий заполняет карточку, в которую вносит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина в именительном падеже, его почтовый адрес, информацию о ранее поступивших от гражданина обращениях. При необходимости приобщает к карточке документы и материалы по рассмотрению обращений данного гражданина.

Срок для внесения сведений в карточку не должен превышать 10 минут по одному обращению.

Карточка передаётся должностному лицу, ведущему приём.

105.В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах приём посетителей ведётся в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

106.Во время личного приёма гражданин излагает свое обращение устно либо в письменной форме.

В случае, 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма, запись подтверждается подписью гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

107.Должностные и (или) уполномоченные лица, ведущие приём граждан, в пределах своей компетенции дают устное разъяснение по существу поставленных вопросов; сообщают гражданину порядок и сроки рассмотрения его обращения. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке.

108.Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Регламентом.

109.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, в ходе личного приёма гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

110.По окончании приёма должностное лицо и (или) уполномоченное лицо доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

111.Результатом исполнения административной процедуры по рассмотрению устного обращения гражданина является письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо устный ответ с согласия гражданина, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

**IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Утратил силу – постановление [от 12.05.2025 № 60-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=2E62A204-9EE1-4640-BCBC-A5541C28282A)

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги**

Утратил силу – постановление [от 12.05.2025 № 60-п](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=2E62A204-9EE1-4640-BCBC-A5541C28282A)

Приложение № 1

к Административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

по рассмотрению письменных

обращений граждан

**Сведения о месте нахождения, почтовом адресе  Главы администрации Курагинского района, администрации Курагинского района, официальном сайте администрации и Совета депутатов Курагинского района, справочном телефоне и режиме работы специалиста**

Глава посёлка Краснокаменск, администрация посёлка Краснокаменск располагаются по адресу: пгт. Краснокаменск, улица Центральная, 7.

Почтовый адрес Главы посёлка Краснокаменск, администрации посёлка Краснокаменск: 662955 Красноярский край Курагинский район пгт. Краснокаменск улица Центральная, 7.

Специалист по работе с  письменными обращениями граждан находится по адресу: пгт. Краснокаменск, улица Центральная, 7.

Официальный сайт администрации и Совета депутатов Курагинского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - www.admkrasnokamensk.ru

Справочные телефоны:

(39136) 6-64-40; 6-64-12; 6-64-45

Режим работы специалиста: понедельник-пятница с 8 до 12 часов и

с 13 до 17 часов

Приложение № 3

к Административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

по рассмотрению письменных

обращений граждан

**Схема последовательности административных процедур и административных действий при приеме и регистрации письменных обращений граждан**

Приложение № 4

к административному регламенту

**Р А С П И С К А**

**о приёме письменного обращения в администрации посёлка Краснокаменск**

Специалистом администрации посёлка Краснокаменск «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_г. принято письменное обращение гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_листах.

(фамилия, инициалы имени и отчества)

Телефон для справок: (39136) 6-64-12

Фамилия и инициалы имени, отчества лица, принявшего обращение      подпись

Приложение № 5

к административному регламенту

**Образец сопроводительного письма о направлении обращения гражданина по компетенции**

(угловой штамп)

Управление Пенсионного фонда

по Курагинскому району

О направлении обращения

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение Ивановой А.И., поступившее в администрацию посёлка Краснокаменск. Просьба дать ответ заявителю.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование должности | Инициалы имени, отчества и фамилия |
| Фамилия, имя, отчество исполнителя  телефон |  |

Приложение № 6

к административному регламенту

**Образец уведомления гражданина о переадресации обращения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | (угловой штамп) | | |  |  | |  | | |  | Ивановой А.И.    Ленина ул., д. 52,                                                                         с. Нижняя Быстрая,    Курагинского  района,  662955 |

Уважаемая Анна Ивановна!

Ваше обращение, поступившее в администрацию посёлка Краснокаменск,  
в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения в Управление Пенсионного фонда по Курагинскому району с просьбой о результатах рассмотрения сообщить Вам.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование должности | Инициалы имени, отчества и фамилия |
| Фамилия, имя, отчество исполнителя  телефон |  |

Приложение № 7

к административному регламенту

**Образец ответа заявителю при поступлении обращения об обжаловании судебного решения**

(угловой штамп)                                                     Ивановой А.И.

                                                                                    Ленина ул., д. 52,

                                                                       с. Нижняя Быстрая,

                                                                                    Курагинского  района,

Уважаемая Анна Ивановна!

              В полученном от Вас обращении на имя  Главы посёлка Краснокаменск Вы фактически обжалуете судебное решение.

По существу обращения сообщаем, что органы исполнительной власти  не правомочны давать оценку принятым судебным решениям или оказывать влияние на их пересмотр. Согласно статьи 120 Конституции Российской Федерации, статей 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 «О судебной системе Российской Федерации», судьи независимы и подчиняются только Конституции и федеральному закону. Участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном процессуальным законодательством (главы 39-41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

С учетом изложенного и на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

В случае несогласия с судебным решением Вы вправе обжаловать его в соответствии со статьей 337 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Наименование должности                                      Инициалы имени, отчества и фамилия

фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение № 8

к административному регламенту

**Образец уведомления заявителю при поступлении некорректного обращения**

(угловой штапм)                                                        Ивановой А.И.

                                                                                    Ленина ул., д. 52,

                                                                       с. Нижняя Быстрая,

                                                                                    Курагинского  района,

                            662955

Уважаемая Анна Ивановна!

              В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, содержащее некорректные высказывания (оскорбительные выражения и угрозы), оставлено без ответа по существу поставленных вопросов.

              Обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение.

Наименование должности                           Инициалы имени, отчества и фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение № 9

к административному регламенту

**Образец уведомления заявителю при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению**

(угловой штамп)                                                       Ивановой А.И.

                                                                                    ул. Ленина, д. 52,

                                                                       п. Пионерск

                                                                                    Курагинского района,

                                                                       662955

Уважаемая Анна Ивановна!

              Сообщаем, что Ваше обращение не поддается прочтению. В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оно не подлежит рассмотрению.

Наименование должности                           Инициалы имени, отчества и фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение № 10

к административному регламенту

**Образец уведомления заявителю о прекращении переписки**

(угловой штамп)                                                        Ивановой А.И.

                                                                                    Ленина ул., д. 52,

                                                                       с. Нижняя Быстрая,

                                                                                    Курагинского района,

              662955

Уважаемая Анна Ивановна!

              Ваше обращение, поступившее в адрес Главы посёлка Краснокаменск, содержит вопросы, на которые Вам многократно давались письменные ответы по существу. В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше очередное обращение признано безосновательным и переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

Наименование должности                           Инициалы имени, отчества и фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

1

Приложение № 11

к административному регламенту

**Образец уведомления заявителю при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну**

(угловой штамп)                                                        Ивановой А.И.

                                                                                    Ленина ул., д. 52,

                                                                       с. Нижняя Быстрая,

                                                                                    Курагинского  района,

                                                                          662955

Уважаемая Анна Ивановна!

              Ставим Вас в известность, что, в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ по существу поставленных Вами вопросов невозможен, поскольку содержит сведения, составляющие государственную (иную охраняемую законом) тайну.

Наименование должности                           Инициалы имени, отчества и фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон