

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению администрацией Елизовского городского поселения**  
**муниципальной услуги по рассмотрению индивидуальных и коллективных**  
**обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее – административный регламент) являются отношения, возникающие в процессе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений граждан, поступающих в администрацию Елизовского городского поселения.

Регламент разработан в целях создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Заявителями, которым предоставляется муниципальная услуга, являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- юридические лица (далее по тексту – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Заявитель имеет возможность получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги следующим образом:

- 1) в форме публичного информирования:
  - а) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края;
  - б) в официальных средствах массовой информации Елизовского городского поселения (официальное печатное издание – еженедельная газета «Мой город»);
  - в) на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения: [www.admelizovo.ru](http://www.admelizovo.ru), по электронной почте администрации Елизовского городского поселения: [admelizovo@fromru.com](mailto:admelizovo@fromru.com);
  - г) на информационных стендах в административном здании по адресу: ул.В.Кручины,20, 2 этаж.
- 2) в форме индивидуального информирования:
  - а) устного:
    - по телефонам для справок (консультаций) – 8 (41531) 7-28-77, 7-35-08;

- лично у специалистов Управления делами администрации Елизовского городского поселения;

б) письменного:

- путем направления ответов на заявления, запросы, обращения заявителей, поступившие в администрацию Елизовского городского поселения по почте, посредством факсимильной связи, на электронный адрес администрации Елизовского городского поселения.

1.3.2 Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Управления делами администрации Елизовского городского поселения на 2 этаже, в 3 кабинете административного здания, расположенного по адресу: г. Елизово, ул. В.Кручины,20, понедельник - четверг - с 8-30 до 17-30; пятница с 8-30 до 16-00, перерыв на обед - с 12-30 до 14-00.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения специалисты Управления делами администрации Елизовского городского поселения должны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование отдела, Управления администрации Елизовского городского поселения, в который обратился заявитель;

- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;

- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;

- произносить во время разговора слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;

- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован (переведен) на соответствующих должностных лиц или специалистов, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 10 (десяти) минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для заявителя время для информирования;

- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Специалисты Управления делами администрации Елизовского городского поселения не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления

муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

Специалисты Управления делами Елизовского городского поселения вправе устно сообщить информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем направления письма почтой, посредством факсимильной связи или электронного письма, соответственно, на почтовый либо электронный адрес заявителя.

Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы в простой, четкой и понятной форме, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Письмо направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – муниципальная услуга по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений граждан (далее по тексту – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа администрации Елизовского городского поселения, предоставляющего муниципальную услугу – Управление делами администрации Елизовского городского поселения.

Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, являются:

- руководитель Управления делами администрации Елизовского городского поселения;
- специалисты Управления делами администрации Елизовского городского поселения.

2.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение, поступившее:

- 1) по почте;
- 2) по факсу;
- 3) по электронной почте [admelizovo@fromru.com](mailto:admelizovo@fromru.com);
- 4) по телефону;

5) на официальный сайт администрации Елизовского городского поселения: [www.admelizovo.ru](http://www.admelizovo.ru);

6) лично от заявителя.

#### 2.4. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя и направление ему ответа в письменной форме или в форме электронного документа;

2) уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### 2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и ее органов, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2) в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

3) общий срок рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Елизовского городского поселения составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если более короткий срок не установлен резолюцией должностного лица;

4) обращения с конкретной датой исполнения подлежат исполнению в указанный срок, в случае, если указанный срок не превышает срок, установленный законодательством Российской Федерации;

5) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц Глава администрации Елизовского городского поселения либо заместитель Главы администрации Елизовского городского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

2.6.1. Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета» № 237 от 25.12.1993);

2.6.2. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.6.3. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 2006, № 19, ст. 2060);

2.6.4. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.6.5. Уставом Елизовского городского поселения, принятым решением Собрания депутатов Елизовского городского поселения от 31.07.2006 № 39;

2.6.6. Положением об Управлении делами Елизовского городского поселения, утвержденного решением Собрания депутатов Елизовского городского поселения от 16.01.2008 № 358;

2.6.7. Инструкцией по организации делопроизводства в органах администрации Елизовского городского поселения, утвержденной распоряжением администрации Елизовского городского поселения от 31.07.2007 № 30-р;

2.6.8. иными нормативными правовыми актами.

2.7. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет лично либо направляет по почте, факсимильной связью, по электронной почте, на официальный сайт администрации Елизовского городского поселения, заявление или обращение, заявитель вправе обратиться также по телефону.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа администрации Елизовского городского поселения, в который направляет письменное обращение, 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 подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившему в форме электронного документа, заявитель 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. К обращению заявитель вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Должностные лица администрации Елизовского городского поселения и ее органов не вправе требовать от заявителя предоставления каких-либо документов, информации, а также совершения каких-либо действий для предоставления муниципальной услуги.

2.8. Обращение, поступившее в администрацию Елизовского городского поселения в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, федеральным законодательством не предусмотрено.

2.9. Основания отказа в предоставлении муниципальной услуги (в рассмотрении обращения) предусмотрены федеральным законодательством.

2.9.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.9.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрация Елизовского городского поселения 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.9.6. В случае, 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9.7. 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 в администрацию Елизовского городского поселения.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.12. Срок и порядок регистрации письменного обращения.

Письменное обращение, в том числе поступившее в электронной форме, подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию Елизовского городского поселения. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации.

Регистрация обращений производится в следующем порядке: письменное (коллективное) обращение: порядковый номер – буква «з»;

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Повторным обращениям, поступившим от одного и того же заявителя (заявителей - при коллективном обращении) по одному и тому же вопросу, в течение 30 дней со дня регистрации первого обращения, присваивается регистрационный номер первого обращения.

Если к ранее поступившему по факсу или электронной почте письменному обращению, впоследствии поступил по почте оригинал, то он регистрируется под тем же регистрационным номером с внесением соответствующей отметки в регистрационные документы. При этом сроки его рассмотрения отсчитываются от даты регистрации факсограммы, электронной почты.

В случае, если в администрацию Елизовского городского поселения поступило письменное обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом, оно рассматривается как обычное обращение в сроки, предусмотренные пунктом 2.5 административного регламента. Заявителю направляется разъяснение о порядке записи на прием, при этом обращение считается рассмотренным.

Срок выполнения административных действий – до 10 минут на одно обращение.

2.13. Места для ожидания приема и информирования должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы сотрудников, быть доступными для граждан.

Места для ожидания приема и информирования заявителей должны быть оборудованы столами (стойками), стульями для возможности оформления документов. На столах (стойках) находятся писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для написания письменного обращения.

2.13.1. Внутри административного здания в доступных, хорошо освещенных местах на специальных стендах должны быть размещены: информация о предоставлении муниципальной услуги, график приема граждан, перечни документов, образцы заявлений.

2.13.2. Кабинет приема заявителей, в котором предоставляется муниципальная услуга или информация о ее предоставлении, должен быть оборудован вывеской с указанием номера кабинета, наименованием должности специалиста, графиком приема.

Лицо, предоставляющее муниципальную услугу или осуществляющее информирование о ее предоставлении, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица.

2.13.3. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано офисной мебелью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами, телефоном, иметь информацию о должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием заявлений.

2.14. Предоставление муниципальной услуги должно основываться на принципах доступности и качества.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Качество предоставления муниципальной услуги определяется:

- получением муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получением полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- отсутствием жалоб со стороны потребителей услуги на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.15. Муниципальная услуга может предоставляться в электронном виде, в том числе с использованием краевой государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края»

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

Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур - логически обособленных последовательностей административных действий:

- 1) прием и первичная обработка обращения, поступившего в администрацию Елизовского городского поселения;
- 2) регистрация и аннотирование поступившего обращения;
- 3) направление поступившего обращения на рассмотрение Главе администрации Елизовского городского поселения;
- 4) постановка обращения на контроль, направление его с резолюцией Главы администрации Елизовского городского поселения исполнителям;
- 5) уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
  - б) рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу:
    - а) подготовка сообщения заявителю в случаях, предусмотренных пунктами 2.9.2-2.9.6 административного регламента;
    - б) продление срока рассмотрения обращения;
    - в) подготовка письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.9.1 и 2.9.4 административного регламента;
  - 7) снятие обращения с контроля;
  - 8) личный прием граждан;
  - 9) предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в приложении к настоящему административному регламенту.

3.1. Прием и первичная обработка обращения, поступившего в администрацию Елизовского городского поселения

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в администрацию Елизовского городского поселения:

- по почте;
- по факсу;
- по телефону;
- электронной почте;
- на официальный сайт администрации Елизовского городского поселения;
- предоставленные лично обратившимися гражданами в Управление делами администрации ЕМР.

При получении письменного обращения, переданного лично заявителем либо факсимильной связью, либо в форме электронного

документа, а также поступившее на официальный сайт администрации Елизовского городского поселения в сети «Интернет» проверяется правильность адресованной корреспонденции, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), наличие почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, подписи заявителя и даты.

Срок выполнения административных действий – до 7 минут на одно обращение.

При поступлении письменного обращения по почте проверяется:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), подписи заявителя и даты, правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие обращения (не по адресу) возвращаются на почтовое отделение невскрытыми;

2) при вскрытии конвертов, наличие в них документов. Конверты от поступивших обращений сохраняются для определения адреса отправителя и даты почтового штемпеля, служащего подтверждением даты отправления и получения обращения;

3) наличие дополнительных документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек и других подобных вложений), в случае их наличия, они подкладываются под текст обращения;

4) изложение сути предложения, заявления или жалобы;

5) по факту поступления обращения с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и др.), подарками, а также заказных писем с уведомлением, в которых при вскрытии обнаружилась недостача упомянутых автором или описью документов, составляется акт;

6) обращения, заклеенные липкой лентой, имеющие странный запах, цвет, с вложениями, нехарактерными для письменных обращений (порошок и т.п.), передаются в соответствующие органы.

Срок выполнения административных действий – до 7 минут на одно обращение.

Прием обращений по телефону производится при условии наличия в обращениях сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, а также затрагивающих вопросы защиты права ребенка, либо содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и чрезвычайных ситуаций, указанная информация незамедлительно доводится до правоохранительных органов.

Срок выполнения административных действий по приему обращений по телефону - до 10 минут на одно обращение.

### 3.2. Регистрация и аннотирование поступившего обращения

Основанием для начала административной процедуры является выполнение требований, изложенных в п. 3.1 административного регламента.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Елизовского городского поселения. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп с

указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации.

Регистрация обращений производится в следующем порядке:

- а) письменное обращение: порядковый номер – буква «з»;
- б) коллективное обращение: порядковый номер – буква «з»;

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Повторным обращениям, поступившим от одного и того же заявителя (заявителей - при коллективном обращении) по одному и тому же вопросу, в течение 30 дней со дня регистрации первого обращения, присваивается регистрационный номер первого обращения.

Если к ранее поступившему по факсу или электронной почте письменному обращению, впоследствии поступил по почте оригинал, то он регистрируется под тем же регистрационным номером с внесением соответствующей отметки в регистрационные документы. При этом сроки его рассмотрения отсчитываются от даты регистрации факсограммы, электронной почты.

В случае, если в администрацию Елизовского городского поселения поступило письменное обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом, оно рассматривается как обычное обращение в сроки, предусмотренные пунктом 2.5 административного регламента. Заявителю направляется разъяснение о порядке записи на прием, при этом обращение считается рассмотренным.

Срок выполнения административных действий – до 10 минут на одно обращение.

3.3. Направление поступившего обращения на рассмотрение Главе администрации Елизовского городского поселения

Зарегистрированное обращение предоставляется Главе администрации Елизовского городского поселения для наложения резолюции не позднее рабочего дня следующего за днем регистрации обращения.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется резолюция, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок его исполнения, подпись Главы администрации Елизовского городского поселения, дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения резолюции.

В случае, если по рассмотрению обращения определены несколько исполнителей, ответственным исполнителем резолюции является лицо, указанное первым. Ответственный исполнитель резолюции организует работу по исполнению резолюции, определяет порядок исполнения и готовит ответ на обращение.

Срок выполнения административного действия - в течение 3 дней со дня регистрации обращения.

3.4. Постановка обращения на контроль, направление обращения с резолюцией Главы администрации Елизовского городского поселения

исполнителям

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления Главой администрации Елизовского городского поселения.

Рассмотренное Главой администрации Елизовского городского поселения обращение с резолюцией направляется специалистом Управления делами по работе с обращениями граждан исполнителю в течение рабочего дня следующего за днем наложения резолюции.

Резолюция заносится в журнал обращений граждан, исполнение резолюции ставится на контроль.

В тексте резолюции могут содержаться указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения резолюции, считая с даты ее написания.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Елизовского городского поселения, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Сопроводительное письмо к письменному обращению, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Елизовского городского поселения, подготавливается специалистом Управления делами по работе с обращениями граждан.

Копия обращения, направляемого в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, подшивается в соответствующее номенклатурное дело.

Срок выполнения административного действия – до 15 минут на 1 обращение.

3.5. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления Главой администрации Елизовского городского поселения.

Специалист Управления делами по работе с обращениями граждан в течение семи дней со дня регистрации обращения подготавливает уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

Копия уведомления подшивается к копии обращения заявителя в соответствующее номенклатурное дело.

3.6. Рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу.

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления Главой администрации Елизовского городского поселения и наложение резолюции.

Рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу включает в себя, в том числе следующие административные процедуры:

- а) подготовка сообщения заявителю в случаях, предусмотренных пунктами 2.9.2-2.9.6 административного регламента;
- б) продление срока рассмотрения обращения;
- в) подготовка письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 2.9.1. и 2.9.4. настоящего административного регламента.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением документов судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) в случае необходимости обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место. Результат выезда на место должен быть зафиксирован в соответствующем документе (акте, протоколе и т.п.) и подписан всеми заинтересованными лицами.

Срок рассмотрения исполнителем обращения по существу составляет не более двадцати дней со дня поступления обращения на исполнение.

3.6.1. Подготовка сообщения заявителю, в случаях предусмотренных пунктами 2.9.2-2.9.6 административного регламента.

Основанием для начала процедуры является выполнение требований пп. 3.1-3.4 административного регламента.

Срок выполнения административного действия – до 15 минут на 1 сопроводительное письмо (сообщение).

3.6.2. Продление срока рассмотрения обращений

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава администрации Елизовского городского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя Главы администрации Елизовского городского поселения.

Исполнитель, в случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, подготавливает уведомление заявителю не позднее рабочего дня следующего за днем принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения.

Срок выполнения административного действия – до 20 минут на 1 уведомление и служебную записку.

3.6.3. Подготовка письменного ответа по существу поставленных в

обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 2.9.1. и 2.9.4. настоящего административного регламента

Ответ на обращение заявителю оформляется на бланках администрации Елизовского городского поселения, в соответствии с Инструкцией по организации делопроизводства в органах администрации Елизовского городского поселения.

К ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы заявителя об их возврате, приложения не возвращаются, за исключением паспортов, военных билетов, трудовых книжек, ценных бумаг и других подобных приложений.

Подготовленный проект ответа на обращение согласуется с руководителем органа администрации, рассматривающего заявление, в течение одного рабочего дня с момента получения проекта ответа на обращение.

Ответ на обращение подписывается Главой администрации Елизовского городского поселения и направляется специалистом Управления делами по работе с обращениями граждан заявителю в течение рабочего дня с момента подписания.

Ответ на обращение, поступившее 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.

На ответе на обращение проставляется дата отправки и исходящий регистрационный номер.

Срок выполнения административного действия по подготовке обращения – до 30 минут на 1 обращение.

### 3.7. Снятие обращения с контроля

Снятие обращения с контроля производится специалистом Управления делами по работе с обращениями граждан при предоставлении ответа на обращение. При этом отметка о списании «в дело» проставляется на свободном поле второго экземпляра текста ответа, подготовленного исполнителем.

Срок выполнения административного действия – до 2 минут.

После списания «в дело» ответ на обращение специалистом Управления делами по работе с обращениями граждан формируется в номенклатурное дело, о чем делается соответствующая отметка в журнале обращений граждан.

Срок выполнения административного действия – до 5 минут.

### 3.8. Личный прием граждан

1) Запись граждан на личный прием к Главе администрации Елизовского городского поселения по вопросам, входящим в компетенцию администрации и ее органов, осуществляется ежедневно в кабинете № 3, 2 этаж административного здания, расположенного по адресу: г.Елизово, ул.В.Кручины,20.

Запись на прием осуществляется также по телефону 8 (41531) 7-35-08.

При записи гражданина на личный прием вносится запись в журнал личного приема граждан.

Срок выполнения административного действия – до 5 минут.

2) В день приема специалист Управления делами по работе с обращениями граждан предоставляет Главе администрации Елизовского городского поселения список лиц, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения, сведений о предыдущих обращениях.

Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения и контроля ведется список.

Преимущество первоочередного приема предоставляется следующим категориям граждан: ветеранам Великой Отечественной Войны, беременным женщинам и кормящим матерям, инвалидам.

Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется специалистом Управления делами по работе с обращениями граждан в журнале личного приема граждан.

3) Прием заявителей осуществляется Главой администрации Елизовского городского поселения по адресу: г.Елизово, ул.В.Кручины, 20, 2 этаж, кабинет 11, прием ведется в первый, третий четверг каждого месяца.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим административным регламентом.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Елизовского городского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Срок выполнения административного действия по приему гражданина – до 20 минут.

3.9. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде, в том числе с использованием краевой государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием письменного обращения;
- б) регистрация и аннотирование поступившего обращения;
- в) направление поступившего обращения на рассмотрение Главе администрации Елизовского городского поселения;
- г) постановка обращения на контроль, направление его с резолюцией Главы администрации Елизовского городского поселения исполнителям;
- д) уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- е) рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу.

### 3.9.1. Прием письменного обращения.

Основанием для начала указанной процедуры является поступление и регистрация письменного обращения.

Для подачи письменного обращения в электронном виде с использованием краевой государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» заявителю необходимо пройти процедуру регистрации на Портале государственных и муниципальных услуг Камчатского края, заполнить и направить письменного обращения в электронном виде в Управление делами администрации Елизовского городского поселения.

Направленное письменного обращения регистрируется в электронном журнале регистрации заявлений и отображается в личном кабинете заявителя на «Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» со статусом «направлено». Информация о дате, времени и месте подачи письменного обращения направляется заявителю на адрес электронной почты, указанный при регистрации на «Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края», а также размещается в личном кабинете заявителя на «Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» в день подачи письменного обращения в электронном виде.

При обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги письменное обращение подписывается простой электронной подписью, если заявитель (его представитель) после предъявления им основного документа, удостоверяющего личность (документа, подтверждающего правомочие) присутствует лично для получения результата муниципальной услуги.

Если результат предоставления муниципальной услуги будет направлен в электронном виде, используется усиленная квалифицированная электронная подпись.

Специалист Управления делами администрации Елизовского городского поселения, в функции которого входит рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, переносит документы из электронного вида на бумажный носитель и передает их на регистрацию в течение 1 рабочего дня.

3.9.2. Следующая последовательность административных действий происходит в соответствии с пунктами 3.1. – 3.8. настоящего административного регламента.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Управления делами администрации Елизовского городского поселения.

Текущий контроль за принятием решений руководителем Управления делами администрации Елизовского городского поселения осуществляется Главой администрации Елизовского городского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и специалистами, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на действия и/или бездействие должностных лиц и специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе принятие решений и подготовку ответов на указанные обращения.

По результатам проверок даются указания по устранению выявленных нарушений и контролируется их исполнение, виновные лица в случае выявления нарушений привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки должны осуществляться не реже двух раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры.

4.5. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители могут направить жалобу Главе администрации Елизовского городского поселения:

а) в письменной форме:

- путем направления обращения по почте по адресу: г.Елизово ул. В.Кручины,20;

-лично по вышеуказанному адресу в кабинет 3 на 2 этаже административного здания;

б) в форме электронного сообщения:

- по адресу электронной почты – [admelizovo@fromru.com](mailto:admelizovo@fromru.com)

- через официальный сайт [www.admelizovo.ru](http://www.admelizovo.ru)

5.3 Заявитель может обратиться к Главе администрации Елизовского городского поселения в ходе личного приема.

Запись на прием к Главе Администрации Елизовского городского поселения осуществляется на 2 этаже, в 3 кабинете административного здания, расположенного по адресу: г. Елизово, ул. В.Кручины,20, понедельник - четверг - с 8-30 до 17-30; пятница с 8-30 до 16-00, перерыв на

обед - с 12-30 до 14-00. Прием ведется в первый, третий четверг каждого месяца.

Запись на прием осуществляется также по телефону 8 (41531) 735-08, по указанному телефону заявитель вправе получить дополнительную информацию.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

5.8. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы указаны в п. 1.3.1. настоящего административного регламента.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

