АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЕМАНЖЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 21 декабря 2009 года № 87

В целях реализации Федерального закона №59-ФЗ от 2 марта 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Челябинской области №456-ЗО от 27.08.2009 г. «О рассмотрении обращений граждан»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по исполнению муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения (прилагается).

2. Административный регламент вступает в силу после регистрации и опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника ООКиКр Е.В. Шарыгину.

Глава Зауральского
городского поселения А.Н. Мерзликин

Утверждено:
постановлением главы Зауральского
городского поселения
от 21.12.2009 г. № 87

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕН
по исполнению муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения

I. Общие положения.

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия между её структурными подразделениями и должностными лицами, а также его взаимодействия с другими организациями, порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Зауральского городского поселения.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Уставом Зауральского городского поселения; Правилами рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Зауральского городского поселения, его заместителем, муниципальными служащими, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущие установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел по организационно-контрольной и кадровой работе администрации Зауральского городского поселения (далее ООК и Кр).

5. В администрации Зауральского городского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции органов местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку исполнения муниципальных функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

8. Информация об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется начальником ООК и Кр с использованием средств телефонной связи, СМИ, посредством размещения в информационной системе общего пользования (Интернет).

Информация об установленных днях и часах личного приема граждан главой Зауральского городского поселения и его заместителем, контактных телефонах сообщается по телефону 4-01-10, размещается на официальном сайте, на информационном стенде, в здании администрации Зауральского городского поселения, в СМИ.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, муниципальные служащие администрации Зауральского городского поселения (далее – служащие) подробно, корректно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования отдела, куда позвонил гражданин; фамилии, имени отчества и должности служащего, принявшего звонок. Ответ должен содержать исчерпывающую информацию и занимать не более 5-7 минут. Если служащий не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить ответ на заданный вопрос.

Граждане в обязательном порядке информируются: о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения; о переадресации обращения в соответствующие государственные органы, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований; о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

9. Местонахождение администрации Зауральского городского поселения: ул. Труда, 8, посёлок Зауральский, Челябинская область 456591;

Порядок получения консультаций (справок) об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

10. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются служащим, обеспечивающим предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

11. Консультации предоставляются по вопросам: оформления письменного обращения; порядка и сроков рассмотрения обращений граждан; места проведения и графика личного приема граждан главой Зауральского городского поселения и его заместителем; порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

Сроки по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

12. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения указанной функции.

13. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой Зауральского городского поселения и его заместителем, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о сроке продления рассмотрения обращения.

14. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно или в сокращенные сроки.

Требования к письменному обращению граждан.

15. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация Зауральского городского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

16. Обращение, поступившее по информационным сетям общего пользования (в том числе Интернет) приравнивается к письменному обращению.

17. Результаты рассмотрения письменных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном действующим законодательством.

Условия, сроки и время личного приема в администрации Зауральского городского поселения.

18. Личный прием в администрации Зауральского городского поселения района ведут глава поселения, заместитель главы поселения.

19. Организацию личного прием граждан в администрации Зауральского городского поселения и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет начальник ООКиКр администрации Зауральского городского поселения.

20. Глава поселения и его заместитель ведут личный прием граждан еженедельно в соответствии с графиком, утверждаемым главой Зауральского городского поселения на год.

21. Запись на прием к главе Зауральского городского поселения и его заместителем производится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность гражданина.

22. Начальник ООКиКр администрации Зауральского городского поселения, оказывает информационно-консультационную помощь.

23. Перечень лиц, имеющих право на прием вне очереди: инвалиды и участники ВОВ, инвалиды ВС; лица, с ограниченными физическими возможностями; члены семей, имеющих детей – инвалидов.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

24. Помещение, выделенное для исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

25. Рабочее место служащего, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером, принтером, по возможности ксероксом.

26. Специалисту, ответственному за исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, выделяется бумага, канцелярские товары, по возможности обеспечивается доступ в Интернет.

27. Места ожидания личного приема должны оборудоваться необходимым количеством мест для ожидания - стульями, местом для написания письменных обращений – столами, стульями, письменными принадлежностями.

Результат исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан.

28. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений письменного обращения граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

29. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений (как в устной, так и в письменной форме).

Перечень оснований для отказа исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

30. Обращение не рассматривается по существу если:

в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно (более двух раз) давались ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

32. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

33. Гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении.

Ответственность служащего исполняющего муниципальные функции по рассмотрению обращений граждан:

34. Служащий, исполняющий муниципальные функции по рассмотрению обращений граждан, несет ответственность за сохранность находящихся у него обращений и документов, связанных с их рассмотрением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. Персональная ответственность служащего закрепляется в его должностной инструкции.

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

37. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случае коллективного обращения граждан.

38. При утрате служащим, исполняющим муниципальные функции по рассмотрению обращений граждан, письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Зауральского городского поселения.

III. Административные процедуры.

Последовательность административных процедур (действий)

39. Исполнение муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

прием письменных обращений граждан;

личный прием граждан;

регистрация поступивших обращений граждан;

направление на рассмотрение обращений граждан;

постановка обращений граждан на контроль;

направление на исполнение;

оформление ответов на обращения граждан;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

формирование подборок по обращениям граждан и их хранение;

информационно-аналитическая и методическая работа;

порядок и формы контроля за предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан;

порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

Прием письменных обращений граждан.

40. Основанием для исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Зауральского городского поселения, поступление обращения с почтой либо с сопроводительным письмом из других органов государственной власти или местного самоуправления.

41. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, по факсу, по электронной почте, с использованием информационной сети Интернет, на сайт администрации Зауральского городского поселения.

42. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по организационно-контрольной и кадровой работе администрации Зауральского городского поселения.

43. Прием письменных обращений непосредственно от граждан ведет начальник ООК и Кр.

44. Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Регистрация, аннотирование поступивших обращений граждан.

45. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием автоматизированной информационной системы «Обращение граждан» (далее АИС «Обращение граждан»). Датой поступления считается дата, внесения в АИС «Обращение граждан и отмеченная на бланке регистрации.

46. Приложенные к обращению документы, денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт с двумя подписями: начальника ООКиКр и специалиста администрации Зауральского городского поселения. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

47. Начальник ООКиКр администрации Зауральского городского поселения:

прикрепляет регистрационную карточку с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации;

прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы;

проверяет на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращений истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

при необходимости предлагает проект резолюции.

48. В электронной регистрационно–контрольной карточке (далее ЭРКК) АИС «Обращение граждан» указывается:

фамилия, имя, отчество заявителя; его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, либо тот на чье имя указано дать письменный ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления письма, проставляется дата и входящий номер, если письмо поступило из органов государственной власти и других организаций проставляется входящий номер этого учреждения или организации;

тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов и др;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением.

49. Ежедневно зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе Зауральского городского поселения, его заместителем (в случае, если адресованы им).

50. Глава Зауральского городского поселения и его заместитель визируют обращения, назначают исполнителя и возвращают начальнику ООКиКр. В АИС «Обращение граждан» делается отметка о содержании визы и назначении исполнителя.

51. Главе Зауральского городского поселения рекомендуется резолюция « в дело» в случае, если:

в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

с заявителем переписка прекращена. Ответ заявителю о прекращении переписки с ним прилагается;

если письмо и его реквизиты не поддаются прочтению;

если в письме содержаться нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

52. Обращения, в которых подняты вопросы, не относящиеся к компетенции органов местного самоуправления, направляются на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью

начальника отдела по организационно-контрольной и кадровой работе, о чем делается отметка в ЭРКК АИС – «Обращение граждан».

Направление обращений граждан на рассмотрение.

53. Зарегистрированные письменные обращения ежедневно передаются на рассмотрение главе Зауральского городского поселения и его заместителю (в зависимости от того, кому адресовано).

54. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

55. Готовится проект ответа за подписью главы Зауральского городского поселения в случае, если:

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

при наличии адреса текст не поддается прочтению;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который не менее 2 раз давались письменные ответы по существу, 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 (в том числе и сведений, касающиеся личной жизни и имущественных сведений третьих лиц);

56. Авторам письма в течение 7 дней со дня регистрации направляется письмо, где указан регистрационный номер, дата регистрации, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения. Эти сведения могут быть сообщены лично заявителю во время подачи обращения.

57. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является их отправка исполнителю лично, либо через отдел по ОКиКр администрации Зауральского городского поселения.

Рассмотрение обращений граждан.

58. Поступившие в структурные подразделения администрации Зауральского городского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

59. В структурные подразделения направляется копия обращения. На обращение ставится печать « на контроле».

60. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая его от даты подписания.

61. В случае, если поручение о рассмотрении обращения дается должностным лицам или направлено в структурные подразделения в соответствии с их компетенцией, начальник ООКиКр оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

62. Документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются первому исполнителю – в подлиннике, другим – копии.

63. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

64. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса 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 федеральными законами тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

65. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами и не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы, как правило, не даются.

66. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 15 Административного регламента.

67. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

68. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в структурных подразделениях является принятие ими мер по разрешению содержащихся в обращении вопросов.

Личный прием.

69. Консультации граждан о порядке проведения личного приема в администрации Еманжелинского муниципального района осуществляет начальник ООК и Кр.

70. Консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Консультация может быть дана по телефону,

71. Начальник ООКиКр консультирует заявителя, разъясняет порядок разрешения вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

72. Проводится проверка на повторность обращений, при повторном обращении осуществляется подборка всех имеющихся обращений, касающихся поднимаемых заявителем вопросов.

73. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Зауральского городского поселения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

74. Повторный прием личный к главе поселения и его заместителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

75. Личный прием осуществляется на основании графика прием граждан, который составляется на год и утверждается главой Зауральского городского поселения.

76. В день приема материалы - оформленная карточка, оригинал письменного обращения, приложения к письму (если есть), повторные обращения – предоставляются главе поселения.

77. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

78. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

79. Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

80. Во время личного приема глава поселения или его заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют его, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также предполагаемый срок получения ответа.

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

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

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

83. Должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль.

84. После завершения приема гражданина, должностными лицами согласно их поручениям, подписываются данные поручения, зафиксированным в карточке личного приема. Начальник ООКиКр осуществляет рассылку документов исполнителям (копия карточки личного приема, письменное обращение, копии приложений).

85. По итогам приема в карточке личного приема и ЭРКК делается отметка о результатах приема.

86. Контроль над исполнением поручений и сроками с личного приема осуществляется начальником ООКиКр.

87. Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если не поступает дополнительных поручений,

материалы снимаются с контроля. Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более 30 дней. Материалы направляются исполнителю, начальник ООКиКр уведомляет гражданина о продлении срока.

88. Начальник ООКиКр обязан присутствовать на личном приеме.

89. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения граждан в уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

90. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, коллективные, повторные, обращения от участников и инвалидов ВОВ.

91. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для подготовки ответов, аналитических записок.

92. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Правительства Челябинской области, от депутатов Государственной Думы, Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации, общественных приемных, с личного приема главы поселения и его заместителя.

93. На обращениях граждан, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «На контроле».

94. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник ООКиКр.

95. По истечении срока рассмотрения начальник ООКиКр делает напоминание исполнителям о недопустимости нарушения установленного срока. Напоминание делается с использованием АИС «Обращение граждан» или по телефону с отметкой в ЭРКК.

96. При необходимости готовится служебная записка за подписью начальника ООКиКр на имя должностного лица, рассматривавшего обращение гражданина о невыполнении в срок поручения.

97. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль соответствующих обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан и контроль за их исполнением.

Продление срока рассмотрения обращений граждан.

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

99. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока должностному лицу, давшему поручение.

100.Начальник ООКиКр служебную записку передает должностному лицу, давшему поручение, для принятия окончательного решения. Обращение, на которое дан промежуточный ответ, с контроля не снимается.

Начальник ООКиКр извещает заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

101. В случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка.

102 Результатом осуществления процедуры является продление срока рассмотрения обращения граждан с обязательным уведомлением заявителя.

Оформление ответа на обращения граждан.

103. Ответ подписывается главой Зауральского городского поселения или его заместителем. В ответе указывается регистрационный номер и дата обращения.

104. Ответы в Правительство области и федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава Зауральского городского поселения. Проект ответа готовит ответственный исполнитель.

105. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать какие меры приняты по обращению гражданина.

106. Ответ на коллективные обращения дается тому гражданину, на чье имя указано дать ответ. При отсутствии такового, ответ дается на имя заявителя, чья подпись и адрес стоят первыми.

107. Ответы печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

108. Подлинники обращений граждан в Правительство области и федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «подлежит возврату» или специальной отметки.

109. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Заявитель уведомляется о продлении срока исполнения поручения.

110. Ответ за подписью ответственного исполнителя поступает начальнику ООКиКр, где производится проверка соответствия содержания ответа всем поставленным в обращении вопросам. Краткое содержание ответа заносится в ЭРКК АИС «Обращение граждан». Проверяется правильность оформления ответа, при необходимости, ответ возвращается.

111. Если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или снимается с контроля).

112. При подписании ответа на контрольное обращение граждан главой поселения или его заместителем обращение снимается с контроля.

113. Обращения, снятые с контроля, помещаются в архив.

114. Результатом осуществления процедуры является ознакомление должностного лица с ответом и принятие решения о дальнейшей работе с обращением. Если дано новое поручение, то оно направляется исполнителю и ставится на дополнительный контроль.

Предоставление справочной информации и ходе рассмотрения обращений граждан.

115. При рассмотрении обращений гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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 государством тайну.

116. Справочную работу по обращениям граждан ведет начальник ООКиКр.

117. Информация по вопросам исполнения функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется во время устных консультаций начальником ООКиКр - лично или по телефону.

118. Информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

о продлении срока рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

119. Информация о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан, порядке работы с обращениями граждан в администрации Зауральского городского поселения, графике приема граждан главой Зауральского городского поселения и его заместителем и др. предоставляется с использованием информационного стенда.

120. Справочная информация об исполнении муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8-00 до 17-00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

121. При получении запроса по телефону начальник ООКиКр называет учреждение

представляется и предлагает абоненту представиться;

выслушивает и при необходимости уточняет суть вопроса;

вежливо и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности дать ответ в момент обращения предлагает перезвонить в определенное время.

122. Результатом предоставления справочной информации является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

123. Обращения граждан, ответы и копии ответов документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела.

124. По многократным обращениям, «прямым линиям», допускается оформление общих папок.

125. Подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельной папке по истечении контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив.

126. Архивные документы хранятся 3 года у начальника ООКиКр.

127. Документы граждан, обратившихся в администрацию Зауральского городского поселения два раза и более, хранятся под регистрационным номером последней переписки.

128. Запрещается изымать из переписки документы.

129. Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица производится с разрешения главы Зауральского городского поселения или его заместителя.

130. Результатом осуществления процедуры является формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Информационно-аналитическая и методическая работа.

131. Периодически (1 раз в полугодие) и оперативно (по запросу) глава Зауральского городского поселения и его заместитель информируются о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию поселения; о составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане.

132. Периодически (1 раз в год) в средствах массовой информации публикуются материалы, отражающие работу с обращениями граждан в администрации Зауральского городского поселения.

133. Периодически (1 раз в полугодие) информация о рассмотрении обращений граждан в Зауральском городском поселении за подписью главы поселения направляется Главе Еманжелинского муниципального района.

134. По запросам федеральных органов государственной власти, учреждений и организаций направляется оперативная информация, касающаяся рассмотрения обращений граждан, за подписью главы Зауральского городского поселения и его заместителя.

135. Анализ поступивших в администрацию Зауральского городского поселения обращений производится с использованием АИС «Обращение граждан».

136. Материалы информационно-аналитической и методической работы накапливаются и хранятся у начальника ООКиКр.

Порядок и формы контроля за исполнением функции по расммотрению обращений граждан.

137. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

138. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется начальником ООКиКр.

139. Начальник ООКиКр несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручения главы Зауральского городского поселения и его заместителя.

142. Начальник ООКиКр несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений граждан, сохранность дел в архиве.

143. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов. При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, возлагается на должностных лиц и начальника ООКиКр, присутствовавшего на личном приеме.

Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функций по рассмотрению обращений граждан.

144. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения в решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерацию.

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЕМАНЖЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 28 мая 2012 года № 53

О внесении изменений и дополнений в постановление главы Зауральского городского поселения от 21.12.2009 г. № 87 «Об утверждении административного регламента по исполнению муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «Об обращениях граждан»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1**.** Внести в Постановление главы Зауральского городского поселения от 21 декабря 2009 г. № 87 «Об утверждении административного регламента по исполнению муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан в администрации Зауральского городского поселения» следующие изменения и дополнения:

Глава III. Административные процедуры. Последовательность административных процедур (действий).

1) **пункт 74** - исключить.
2) **пункт 78** – изложить в новой редакции:

«78. На устные обращения, как правило, дается устный ответ с согласия гражданина на получение ответа в устной форме, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3) пункт 82 – изложить в новой редакции:

«82. 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».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на специалиста по организационно-контрольной и кадровой работе (Шарыгина Е.В.).

4. Настоящее постановление вступает в силу после его подписания и регистрации.

Глава Зауральского
городского поселения Т.Н. Рубцова