АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан»

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Берёзовского сельсовета   (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Рыбинского муниципального района.

В Административном регламенте используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение  –  рекомендация гражданина по совершенствованию  нормативно-правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных  отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление − просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по  специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Должностным лицом Администрации Берёзовского сельсовета является глава Администрации Берёзовского сельсовета.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Берёзовского сельсовета осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации,  Федеральным  законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет, настоящим Административным регламентом.

3. В Администрации Берёзовского сельсовета рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации Берёзовского сельсовета и отнесенным к компетенции Администрации Берёзовского сельсовета и главы Администрации Берёзовского сельсовета в соответствии с федеральными законами.

4. Рассмотрение обращений граждан производится должностными лицами Администрации Берёзовского сельсовета. Наряду с должностными лицами Администрации Берёзовского сельсовета рассмотрение обращений могут осуществлять специалисты Администрации в пределах своей компетенции. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений  и личный прием граждан.

5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

Порядок информирования о рассмотрении обращений

6. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется следующими способами:

* непосредственно в здании Администрации Берёзовского сельсовета;
* с использованием средств массовой информации, телефонной связи;
* посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

7. Граждане могут обратиться в Администрацию Берёзовского сельсовета лично   или  по почте, по адресу: 658345, Алтайский край Краснощёковский район село Берёзовка ул.Гагарина дом 4. Телефоны для справок: 8(385-75)29-5-43.

8.  На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приёма граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

-  настоящий Административный регламент;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

- график приёма граждан должностными лицами Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края;

 - номера телефонов для  получения справочной информации;

 - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих рассмотрение обращений.

 9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации Берёзовского сельсовета подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 11. Гражданин, с учётом графика (режима) работы Администрации Берёзовского сельсовета, с момента приёма обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

12. Граждане информируются о результатах рассмотрения  обращений.

Требования к письменному обращению граждан

13. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа,  в которое направляется 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 или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

14. Обращение, направленное по факсимильной связи или электронной почте, должно содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа  обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (местожительства), электронный адрес или номер факса, контактный телефон, дату.

Условия и порядок организации личного приема

15. Прием граждан в Администрации Берёзовского сельсовета ведут глава Администрации Берёзовского сельсовета, его заместители.

16. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление или оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

17. Обращения граждан не рассматриваются по существу,  если:

- в обращении  гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, 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;

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

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

-  в обращении не указаны фамилия обратившего и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

18. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

Общий срок рассмотрения обращений

19. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с момента регистрации обращения в Администрацию Берёзовского сельсовета и заканчивается датой подписания ответа должностным лицом Администрации. Срок  уведомления гражданина о переадресации его обращения − 7 дней с момента регистрации обращения до даты подписания уведомления.

20. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу  срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Результат рассмотрения обращений

21.  Конечными результатами рассмотрения обращений  являются:

- ответы по существу  поставленных в обращении вопросов;

- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года  № 59-ФЗ).

Процедура рассмотрения обращения завершается путём  получения гражданином результата рассмотрения обращения – ответа в письменной или устной форме.

Ответственность специалистов при исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

22. Специалисты Администрации Берёзовского сельсовета, работающие с обращениями,  несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

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

24. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Администрации Берёзовского сельсовета.

III. Административные  процедуры

25. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация обращения;

- направление обращения должностному лицу;

- рассмотрение обращения;

- организация личного приема;

- продление срока рассмотрения обращения;

- оформление ответа  на обращение;

- работа с обращениями, поставленными на контроль;

- оформление и хранение дела по обращению.

Приём и регистрация обращения

26. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в Администрацию Берёзовского сельсовета.

27. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- по электронной почте;

- доставлено лично гражданином или его представителем.

28. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для справок по обращениям граждан,  делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

29. Дальнейшая обработка  поступивших обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется  сотрудником Администрации в течение 3 рабочих дней  с момента поступления.

Направление обращения на рассмотрение

30. После регистрации обращение передается главе Администрации Берёзовского сельсовета на рассмотрение и определение исполнителя.

31. Главой Администрации Берёзовского сельсовета на обращение накладывается резолюция,  в которой указываются:

- фамилии и инициалы лиц, на исполнение которым передается обращение;

- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

32. После определения главой Администрации исполнителя,  обращение направляется в канцелярию для занесения в регистрационную карточку заявителя  исполнителя и данного ему  поручения по рассмотрению  обращения.

33. В случае, если вопрос  поставленный в обращении, не находится в компетенции муниципального образования,  то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресовании. Обращения,  присланные не по принадлежности,  возвращаются в направившую организацию.

34. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких  государственных  органов, органов местного самоуправления или  должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или должностным лицам.

35. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций рассматриваются как обычные обращения.

36. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Приемной, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

37. Администрация Берёзовского сельсовета при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

38. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

39. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Рассмотрение обращения  в структурных  подразделениях

Администрации Берёзовского сельсовета

40. Поступившие на рассмотрение в структурные подразделения Администрации Берёзовского сельсовета  обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней  со дня их регистрации в канцелярии, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения

41. Обращения граждан в подразделениях  (в том числе с выездом на место) рассматриваются непосредственно исполнителями, указанными в резолюции.

42. Контроль за  сроками исполнения, а  также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее десяти дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Обращения и документы к ним, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях.

43. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, органы местного самоуправления  или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- сообщает гражданину о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывает мотивы, а также разъясняет порядок обжалования принятых решений;

- уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

44. В случае если обращение,  по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностному лицу, которым была подготовлена резолюция, указывая при этом подразделение, в  которое, по его мнению,  следует направить обращение.

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

46. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, оно направляется в правоохранительные органы.

47. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не  рассматривать его по существу по основаниям, указанным в перечне  оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан настоящего Административного регламента.

48. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации Берёзовского сельсовета является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

49. Прием ведется в соответствии с утвержденным  графиком. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. График приема  вывешивается на  информационном стенде, публикуется в средствах массовой информации.

50. Запись на прием осуществляется предварительно и проводится ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

51. При личном приёме гражданин предъявляет паспорт, удостоверяющий его личность.

52. Во время приёма при необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего органа Администрации.

53. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

54. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

55. В ходе приема глава Администрации Берёзовского сельсовета уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

56. После завершения личного приема граждан главой Администрации Берёзовского сельсовета сотрудники Администрации производят рассылку документов с приёма согласно его поручениям.

57. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям с личного приема главы Администрации осуществляют сотрудники Администрации Берёзовского сельсовета, и все направленные исполнителям документы подлежат возврату в Администрацию.

58. 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 заявления гражданина в уполномоченный орган.

Продление срока рассмотрения обращения

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

60. Продление сроков производится руководителем, отдавшим поручение на  исполнение обращения по служебной записке ответственного исполнителя.

61. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

62. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения заблаговременно направляется заявителю и в канцелярию.

Требования к оформлению ответа на обращение

63. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица Администрации и специалисты Администрации в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава Администрации Берёзовского сельсовета.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

65. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

66. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи и т.п.). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется

67. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

68. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с регламентом Администрации Берёзовского сельсовета. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

69. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

70. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

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

72. Материалы по  рассмотрению обращения должностным лицом Администрации Берёзовского сельсовета (структурным подразделением) направляются  в канцелярию. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Административного регламента, возвращаются исполнителю на доработку.

73. Сотрудник , ответственный за  контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, проверяет материалы дела по обращению, завершает оформление дела и  помещает его на хранение.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утверждённой номенклатурой дел Администрации Берёзовского сельсовета.

Постановка обращений граждан на контроль

74. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации, также муниципальных предприятий и учреждений,  выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

75. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации,  Губернатора Алтайского края, Правительства Алтайского края о рассмотрении обращений граждан.

76. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава Администрации Берёзовского сельсовета.

77. В случае, если в ответе, полученным от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

78. Обращение может быть возвращено в соответствующий орган и другую организацию или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа, следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

79. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

IV. Порядок обжалования действий по рассмотрению

обращения и решения, принятого по нему

80. В соответствии со статьей 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, органа местного самоуправления, должностного лица, государственного или муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы. Гражданин  вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, орган местного самоуправления, к должностному лицу, государственному или муниципальному служащему.

Администрация Берёзовского сельсовета

Краснощековского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«01»апреля 2015 г. №31/1 с.Берёзовка

Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан и

юридических лиц»

 На основании Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-Ф3 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц» (приложение).
2. Настоящее постановление обнародовать в установленном Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края порядке.
3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на специалиста Администрации.

Глава Администрации

Берёзовского сельсовета В.А. Ом