

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Берёзовского сельсовета
Чарышского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.04.2013

с.Берёзовка

№ 17

Об утверждении Административного регламента «Рассмотрение обращений граждан, принятия по ним решений и направление ответов»

В целях совершенствования деятельности Администрации Берёзовского сельсовета Чарышского района Алтайского края по работе с обращениями граждан, контроля за исполнением вопросов, поставленных гражданами в обращениях, и сроков исполнения, руководствуясь статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан, принятия по ним решений и направление ответов» (прилагается).
2. Опубликовать данное постановление в установленном порядке (с приложением разместить на страничке «Берёзовский сельсовет» официального сайта муниципального образования Чарышский район Алтайского края).
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
сельсовета

А.И.Латкин

**Административный регламент
«Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений
и направление ответов»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в Администрации Берёзовского сельсовета и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Берёзовского сельсовета.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Берёзовского сельсовета (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет Чарышского района Алтайского края, настоящим административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Администрации, иными уполномоченными должностными лицами Администрации.

1.4. Учёт обращений граждан и справочную работу по обращению граждан ведёт специалист Администрации.

1.5. Специалист Администрации, работающий с обращениями граждан, несёт ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

1.6. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к полномочиям органов местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами.

1.7. Описание заявителей:

- граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором

Российской Федерации или федеральным законом;

- лица, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.8. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. Последовательность действий по исполнению муниципальной функции отражена в блок-схеме (приложение № 1 к Административному регламенту).

1.9. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

1.10. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в Администрации

2.1. Порядок информирования по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов:

2.1.1. Место нахождения Администрации Берёзовского сельсовета:

Алтайский край, Чарышский район, с.Берёзовка, ул. Советская, д.1.;
почтовый адрес: 658184, Алтайский край, Чарышский район, с.Берёзовка ул.Советская д.1

Адрес странички «Берёзовский сельсовет» на интернет-сайте муниципального образования Чарышский район Алтайского края по постоянно действующей ссылке: admberezss.okis.ru

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами Администрации:

Понедельник	с 09.00 до 13.00
Вторник	09.00- 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00
Среда	09.00- 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00
Четверг	09.00- 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00
Пятница	09.00- 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

Справочные телефоны:

Телефон главы Администрации сельсовета: 8 (38574) 29 - 3 - 43;

секретаря Администрации: 8(38574)29 - 3 – 90

гл.бухгалтера (факс) 8(38574) 29-3-18

2.1.2. Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации Берёзовского сельсовета, должностных лицах, номерах телефонов для справок, а также сведения об органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги или являющихся источником получения информации, размещаются в средствах массовой информации, в сети Интернет,

информационном стенде

2.1.3. Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе (бесплатно).

2.2. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

2.2.1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.2.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

2.2.3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

2.2.4. При получении запроса по телефону специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

2.2.5. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.2.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должно быть предложено обратиться к главе Администрации Берёзовского сельсовета письменно.

2.3. Срок исполнения муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

2.3.2. Глава Администрации при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. Обращения граждан, направленные вышестоящими организациями в Администрацию с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные Главой Администрации. Если контролирующим органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в контролирующем органе.

2.4. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

2.4.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации.

2.4.3. Глава администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения.

2.5. Требования к письменному обращению граждан

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного 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.

Если обращение направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные хотя бы одного из этих лиц.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

2.6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов

2.6.1. Местом предоставления муниципальной услуги является здание Администрации Берёзовского сельсовета Чарышского района Алтайского края.

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Прием граждан может проводиться в кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

2.6.2. Места ожидания личного приема должны быть комфортными для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- порядок рассмотрения отдельных обращений;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по электронной почте, по факсу.

3.2.3. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации.

Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адреса и целостность упаковки;
- возвращает в отделение почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к обращению поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами администрации. Один акт посылается отправителю, второй

приобщается к поступившим документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.2.4. Обращения, поступившие по факсу и Интернету, принимаются и учитываются как письменные обращения.

3.2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, передаются невскрытыми.

3.2.6. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию и аннотирование.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан

3.3.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму порядкового регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- аннотацию осуществляет глава администрации.

3.3.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращения на рассмотрение

3.4.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения и с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения поселения,

При направлении обращений, взятых на контроль Администрацией Алтайского края, Уполномоченным по правам человека, депутатами Совета народных депутатов дается поручение дать ответ заявителю и проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий орган;

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию;

- 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 государственные органы,

органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае заявителю направляется разъяснение о его праве обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.3. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом администрации, оформляются сопроводительные письма (приложение № 2 к Административному регламенту).

3.4.4. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется обращение, кратко сформулированный текст, определяющий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Сопроводительное письмо оформляется на бланке письма Администрации.

3.4.5. Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке (приложение № 4 к Административному регламенту).

3.4.6. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителям, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

3.5. Рассмотрение обращений

3.5.1. Поступившие исполнителям письменные и устные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

3.5.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если руководителем дано поручение рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.5.4. 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 законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в том числе может направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов,

выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимает законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивает своевременное и качественное их исполнение;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

3.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

3.6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

3.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (для последующего хранения в деле снимается копия обращения).

3.6.3. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации 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 Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6.6. 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.

3.6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращений вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.7. Личный прием граждан

3.7.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по

предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды, граждане пожилого возраста, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.7.2. Во время личного приема главой администрации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.7.3. В случае, если 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.

3.7.4. По окончании приема глава администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.7.5. По результатам рассмотрения обращений граждан глава администрации принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.7.6. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.8. Оформление ответа на обращение граждан

3.8.1. Ответы на обращения граждан, а также в вышестоящие органы (Администрацию Чарышского района, Администрацию Алтайского края и т.д.) об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются главой администрации.

3.8.2. Ответ 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 по обращению гражданина.

3.8.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.8.4. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках писем установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.8.5. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату», специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.8.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору

обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

3.8.8. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

4. Порядок и формы контроля по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов

4.1. Контроль за рассмотрением обращений, принятие по ним решений и направление ответов осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля;
- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

4.2. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать главе администрации о ходе исполнения поручения;
- отражать в журнале регистрации обращений ход исполнения поручения и результат рассмотрения обращения.

4.3. Если обращение снимается с контроля на копии ответа (на информации) лицом, дававшим поручение, делается надпись «В дело» и ставится дата и подпись.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.5. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов специалистами осуществляется специалистом общего отдела администрации.

4.6. Ответственность работников по рассмотрению обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов.

4.6.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков

рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

4.7. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4.8. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

4.9. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению главы администрации.

5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов

5.1. В силу требований п.6 ст.11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме 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 её регистрации.

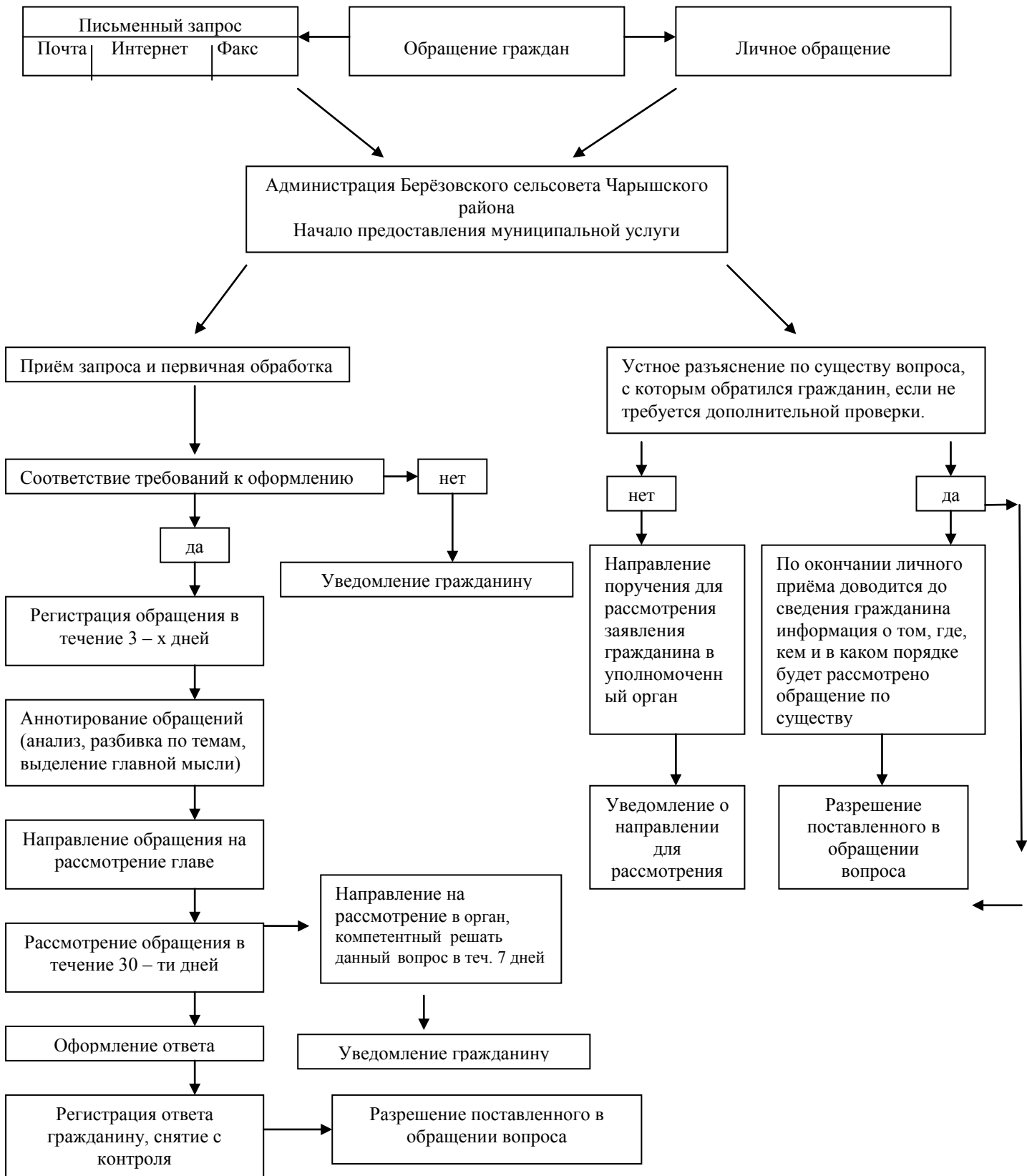
По результатам направляется письменный ответ заявителю.

5.2. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.3. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной функции, в суде в порядке и сроки, установленные Гражданским кодексом Российской Федерации.

Приложение №1
к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан,
принятие по ним решений и
направление ответов»

БЛОК – СХЕМА



Приложение № 2
к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан,
принятие по ним решений и направление ответов»

Образец Журнала регистрации письменных обращений граждан

Порядковый учётный номер	Дата приема	Ф.И.О. Заявителя, адрес	Содержание	Результат рассмотрения

Приложение № 3
к проекту административного регламента
«Рассмотрение обращений граждан,
принятие по ним решений и направление
ответов

ОБРАЗЕЦ

Наименование органа

(ФИО должностного лица)

Сопроводительное письмо

Уважаемый (ая) _____

Направляем на Ваше рассмотрение, поступившее в Администрацию Берёзовского сельсовета Чарышского района Алтайского края письмо от _____ № ____.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Администрацию Берёзовского сельсовета до _____.

Подпись руководителя _____

Исп.
специалист
администрации
тел.

Приложение №4
к проекту административного регламента
«Рассмотрение обращений граждан,
принятие по ним решений и направление
ответов

ОБРАЗЕЦ

Кому _____

Почтовый адрес _____

Уведомление
гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, от «___» ___ 20__ г. вход. № ___ поступившее
в Администрацию Берёзовского сельсовета Чарышского района рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению главы администрации Берёзовского
сельсовета, Ваше обращение направлено на рассмотрение в
_____.

Подпись руководителя _____

Исп.
специалист
администрации
тел.