

Проект

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЗОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ПОНЫРОВСКОГО РАЙОНА
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «23» ноября 2012 г. № 74
п.Возы

Об утверждении Административного регламента по исполнению
муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных
обращений граждан»

В целях реализации положений Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27.07.2010 года № 227-ФЗ), совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, руководствуясь Федеральным Законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ, Законом Курской области от 30.05.2008 года № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курской области», постановлением Администрации Возовского сельсовета от 12 ноября 2012 года № 61 «О порядке разработки и утверждения Административных регламентов исполнения муниципальных функций и Административных регламентов предоставления муниципальных услуг в МО «Возовский сельсовет» Поныровского района Курской области» Администрация Возовского сельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по исполнению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан».

2. Настоящее постановление Администрации Возовского сельсовета подлежит официальному размещению на сайте Администрации Поныровского района по адресу: <http://vozovsky.ru> и обнародованию на информационных стендах.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Возовского сельсовета



Р.Б.Хохлова

Утверждён
постановлением Администрации
Возовского сельсовета
от «23» ноября 2012 года № 74

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан»

1. Общие положения

1. Административный регламент по исполнению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Возовского сельсовета и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Возовского сельсовета.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Возовского 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» (в редакции Федерального закона от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Возовский сельсовет», настоящим административным регламентом.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Возовского сельсовета, иными уполномоченными должностными лицами Администрации.

В исполнении муниципальной функции могут участвовать муниципальные учреждения в части рассмотрения обращения гражданина по существу.

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

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.

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

7. Муниципальная функция исполняется в отношении:

- граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- лиц, 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.

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).

9. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

10. Результатом исполнения функции по рассмотрению 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 исполнения муниципальной функции

11. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

11.1. Место нахождения администрации: 306010 Курская область, Поныровский район, п.Возы, ул. Советская, дом № 7

Адрес электронной почты: wosiadm@mail.ru.

Официальный сайт в сети Интернет: <http://vozovsky.ru>

Часы работы администрации: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00;

Суббота, воскресенье – выходной день.

Телефоны для справок:

Глава Вововского сельсовета - 8(47135) 3-42-37;

Администрация Вововского сельсовета, специалисты Администрации – тел./факс 8(47135) 3-42-38,

11.2. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции включает в себя размещение данного административного регламента на Интернет-сайте Администрации Возовского сельсовета Поньровского района, (адрес сайта <http://vozovsky.ru>).

11.3. Исполнение данной муниципальной функции осуществляется на безвозмездной основе (бесплатно).

11.4. Граждане при обращении могут получить консультацию по телефону 8(47135) 3-42-37

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

12. 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.

13. 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.

14. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

15. 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.

16. 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.

17. 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 Вововского сельсовета письменно.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой Вововского сельсовета Поныровского района. Ответ на письменный запрос даётся в месячный срок.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

18. 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.

19. Глава Вововского сельсовета при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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

Продление срока рассмотрения обращений граждан

21. 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 Вововского сельсовета, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

22. 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 Вововского сельсовета.

23. Глава Воровского сельсовета 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.

Требования к письменному обращению граждан

24. 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.

25. 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.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

26. Местом исполнения данной муниципальной функции является здание Администрации Воровского сельсовета Поньковского района (Курская область, Поньковский район, п.Возы, ул. Советская, дом № 7)

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.

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

3. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

28. Исполнение функции по 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.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

29. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

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

31. 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.

32. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

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

34. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы Вовозского сельсовета, передаются невскрытыми.

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

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

36. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации писем граждан (приложение № 2 к Административному регламенту),

37. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный порядковый номер и дату. В случае если место, предназначенное для проставления регистрационного номера занято текстом письма, регистрационный номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- аннотацию осуществляет глава Вовозского сельсовета.

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

Направление обращения на рассмотрение

39. 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 Курской области, Уполномоченным по правам человека, депутатами Курской областной Думы, Представительным Собранием Поныровского района 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;

электронном носителех;

- обеспечивает надлежащее хранение журнала учета и учетных дел граждан, состоящих на учете;

- снимает гражданина с учета в качестве нуждающегося в жилом помещении в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- проводит перерегистрацию граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилом помещении ежегодно до 01 апреля.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Главой Воровского сельсовета Поньковского района.

4.2. Специалист, уполномоченный на осуществление действий по предоставлению муниципальной услуги, в соответствии с должностной инструкцией, несет персональную ответственность за:

- полноту и грамотность проведенного консультирования заявителей;
- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и соответствующие журналы регистрации;
- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;
- соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги;
- порядок выдачи документов.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействий должностного лица Администрации при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Заявители могут обратиться с жалобой на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принятые) на основании настоящего Административного регламента (далее - обращение), устно или письменно к Главе Воровского сельсовета.

5.3. В письменном обращении заявители в обязательном порядке указывают:

- наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;
- предмет обращения;
- фамилию, имя, отчество заявителя (либо фамилию, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- почтовый адрес заявителя;
- адрес электронной почты;
- контактный телефон заявителя (при наличии);
- личную подпись заявителя (его уполномоченного представителя в

случае обращения с жалобой представителя) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявители прилагают к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случаях, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель в праве вновь направить повторное обращение.

5.5. Заявители вправе обжаловать решения либо действия (бездействия), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.