



Администрация Цветнопольского сельского поселения
Азовского немецкого национального муниципального района Омской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.03.2012

№ 53

Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан
в администрацию Цветнопольского сельского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района Омской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрацию Цветнопольского сельского поселения».
2. Настоящее Постановление подлежит обнародованию и вступает в силу с момента подписания.

Глава Цветнопольского сельского поселения
Азовского немецкого национального
муниципального района Омской области

А.Н. Смирнов

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан
в администрацию Цветнопольского сельского поселения»

I. Основные термины используемые в настоящем Регламенте.

Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее обращение) - предложение, заявление, или жалоба гражданина, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни Цветнопольского сельского поселения;
- 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, недостатка в работе государственных органов, 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;
- коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;
- 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.

II. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Указами Президента Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Омской области от 02.11.2006 года № 164/2006-ОЗ «Об обращении граждан»;
- Уставом Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района Омской области;
- иными правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами органов государственной власти Омской области, органов местного самоуправления;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Цветнопольского сельского поселения (далее – Глава), заместителем главы администрации и специалистами администрации (далее - специалисты Администрации) в пределах их компетенции.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, обращений поступивших в электронном виде, факсимильной связью, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

III. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению обращений граждан. Порядок информирования граждан об исполнении функций по рассмотрению обращений граждан

5. Информация о порядке исполнения функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Администрации Цветнопольского сельского поселения;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения на сайте Азовского немецкого национального муниципального района Омской области, публикации в средствах массовой информации.

6. Сведения о местонахождении Администрации Цветнопольского сельского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 1), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому факсимильной связью и по электронной почте (приложение №2), размещаются:

- на официальном сайте Азовского немецкого национального муниципального района Омской области: www.azov.omskportal.ru (раздел сельские поселения).
- на информационном стенде в помещении Администрации.

7. Информация о месте личного приема специалистами, установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте Азовского немецкого национального муниципального района Омской области: www.azov.omskportal.ru (раздел сельские поселения).
- на информационном стенде в помещении Администрации.

Сроки исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

9. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

10. Глава вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному, электронному и поступившему факсимильной связью обращению граждан.

11. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, 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 (в подлинниках или копиях).

12. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

13. Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения

14. Прием граждан в администрации ведут Глава, заместитель главы администрации, специалисты.

15. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой осуществляет помощник главы.

16. Прием граждан Главой, проводится в соответствии с утвержденным Главой графиком, в котором указываются дни, время и место приема.

17. Сотрудники Администрации проводят консультации граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно утвержденного Главой поселения графика.

18. Прием граждан Главой осуществляется, заместителем главы администрации без предварительной записи.

19. При личном приеме гражданин предъявляет при необходимости документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан

- помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03;

- рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой;

- специалистам Администрации, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан;

- места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

20. 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.

21. 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.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

22. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном 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 адрес 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, имя, отчество обратившегося и почтовый адрес для ответа. Ответ на такое обращение не дается (но

рассматривается). Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

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

Обращения психически больных заявителей, в т.ч. стоящих на учете в психоневрологических диспансерах, должны рассматриваться на общих основаниях. Основания для оставления обращения без рассмотрения могут быть только в тех случаях, когда рассматриваемый вопрос касается именно тех прав, относительно которых гражданин признан судом ограничено дееспособным.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно. Должностные лица Администрации в соответствии со своей компетенцией содействуют ребенку в реализации и защите его прав и законных интересов с учетом возраста ребенка и в пределах установленного законодательством Российской Федерации объема дееспособности ребенка. Ответы на письма несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет (малолетних) необходимо давать с учетом того, что сделки могут совершать от их имени только их родители, усыновители или опекуны.

Ответственность работника при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

25. Должностные лица Администрации, 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.

26. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного 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 местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

27. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава.

28. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу по поручению Главы.

29. При увольнении или переходе на другую работу должностное лицо обязано сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органах администрации и их структурных подразделениях.

IV. Административные процедуры. Последовательность административных действий (процедур).

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

- прием и первичная обработка письменных и поступивших по информационным системам, системам связи обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- постановка обращений на контроль;
- рассмотрение обращений Главой, заместителем главы или специалистом администрации;
- личный прием граждан;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения обращения;
- осуществление контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

31. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является письменное обращение гражданина в администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения.

31.1 Сроки ожидания в очереди при личной подаче обращения (заявления) и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет:

- при подаче заявления – 15 минут;
- при получении результата или для получения консультации – 15 минут.»

(в редакции постановления от 10.09.2013 № 95)

32. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфом, факсимильной связью, по электронной почте.

33. Все обращения поступают в приемную Администрации.

34. Специалист Администрации по делопроизводству, ответственный за прием документов, при получении обращений по почте:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы (официально заверенные копии паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах 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. Первый экземпляр указанных актов хранится в приемной Главы, второй приобщается к поступившему обращению.

35. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе, специалисту, курирующему вопросы антитеррористической защищенности, и действует в соответствии с Инструкцией.

36. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации по делопроизводству. По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается копия принятого обращения, с отметкой Администрации поселения о его получении.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина и почтового адреса для ответа,

37. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалистом по делопроизводству администрации.

38. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются специалистом администрации по делопроизводству, распечатываются и учитываются в журнале учета.

39. Обращения с пометкой «лично» поступившие на имя Главы или его заместителям передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его специалисту администрации по делопроизводству для регистрации.

40. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан по личным вопросам.

Регистрация поступивших обращений

41. Поступившие в приемную Главы обращения регистрируются в срок не более 3 дней с момента поступления.

42. Специалист администрации по делопроизводству, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Вход.№ от », с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя, отчество заявителя в именительном падеже (либо инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения буквенным индексом в регистрационном номере (лично-«л», нарочным-«н», почта-«п», телеграф-«т», факс-«ф», эл.почтой-«э», сайт-«с»). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

43. Специалист администрации по делопроизводству осуществляет следующие действия:

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- передает письма Главе для предварительного рассмотрения обращений и определения должностного лица, которому будет поручено непосредственное исполнение обращения;

44. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации сельского поселения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственного органа, другого органа местного самоуправления, обращение в течение семи дней со дня регистрации

направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления.

45. Обращения могут рассматриваться непосредственно Главой, его заместителем или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, специалисту. В этом случае, Глава или его заместитель дают поручения должностному лицу, специалисту, в соответствии с их компетенцией, в виде визы на обращении гражданина либо на сопроводительном документе.

46. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя и дату составления поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

47. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль сроков исполнения по подготовке ответа заявителю, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

48. 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;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту прав, свобод и законных интересов граждан;

- представляет Главе проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомления в отказе рассмотрения обращения по существу;

- готовит уведомление гражданину о направлении его обращения по принадлежности другому должностному лицу, государственному либо муниципальному органу в соответствии с их компетенцией.

49. Не могут запрашиваться документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

50. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту по делопроизводству, указывая при этом орган администрации, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Специалист по

делопроизводству, в соответствии с решением Главы, заместителя главы администрации, направляет обращение по принадлежности.

51. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письмо присланное для сведения и т.д.), ответы не даются.

52. Не рассматривается обращение по существу по основаниям, указанным в п.22 Административного регламента с обязательным уведомлением заявителя.

53. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалистом, осуществляющим делопроизводство обращение направляется в правоохранительные органы.

54. Результатом рассмотрения обращений в администрации Цветнопольского сельского поселения является:

- разрешение поставленных в обращении вопросов;
- подготовка ответов заявителям в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственных органов, других органов местного самоуправления;
- направление обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления с одновременным уведомлением гражданина о том, куда направлено его обращение;
- отказ в рассмотрении обращений по существу на основаниях согласно п.22 данного регламента.

Личный прием граждан.

55. Прием граждан Главой и заместителем главы администрации, проводится в соответствии с графиком утвержденным главой поселения.

56. Организацию личного приема граждан Главой и заместителем главы администрации осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

57. Сотрудники администрации проводят консультации граждан по вопросам, отнесенным непосредственно к их компетенции.

58. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

59. При личном приеме гражданин предъявляет при необходимости документ удостоверяющий его личность.

60. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся обращений, материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

61. На граждан, прибывших на прием к Главе, с письменным обращением по существу поднимаемых им вопросов, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 3.

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

63. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

64. Если требуется дополнительное рассмотрение, в ходе приема Глава уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит письменный ответ.

65. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

66. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

68. Контроль сроков исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет специалист, отвечающий за подготовку приема граждан.

69. Обращения на личном приеме Главы, также как и письменные обращения (если в поручении не установлен иной срок), рассматриваются в срок до 30 дней со дня обращения на прием.

70. Материалы личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

71. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения по решению поставленного вопроса.

Постановка обращений граждан на контроль

72. 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, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

73. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений должностных лиц и органов государственной власти Российской Федерации и Омской области, контролирурующих органов о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней (если законом не установлены иные сроки рассмотрения). Продление этого срока производится Главой.

74. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава, его заместитель.

75. Обращение может быть возвращено 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.

76. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений, указаний, данных Главой осуществляет специалист Администрации по делопроизводству.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

77. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений, должностному лицу или другой организации, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

78. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока.

79. Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава.

Оформление ответа на обращение граждан

80. Ответы на обращения граждан, должностным лицам и органам государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава.

81. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в заявлении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

82. В ответе на поручения должностных лиц и органов государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

83. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

84. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

85. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

87. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации по делопроизводству, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям делопроизводства, возвращаются исполнителю для доработки.

88. В левом нижнем углу, на обращении, исполнитель делает краткие итоги рассмотрения обращения, проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью.

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).

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

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

90. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения у должностного лица, исполняющего поручение рассмотрения обращения гражданина. 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.

91. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращения граждан предоставляются должностным лицом Администрации при личном обращении или посредством телефона.

92. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

93. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 14.00 до 18.00 (в пятницу и в предпраздничные дни до 17.00), кроме выходных и праздничных дней.

94. При получении запроса по телефону специалист Администрации по делопроизводству 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 или в определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

95. Специалист Администрации по делопроизводству регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе.

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

Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

97. Контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

98. Контроль за работой по организации приема граждан и соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет Глава.

99. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

100. Контроль за исполнением административных процедур по рассмотрению обращений граждан специалистами администрации осуществляет Глава.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

101. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в
администрацию Цветнопольского
сельского поселения Азовского немецкого
национального муниципального района
Омской области»

Почтовый адрес, справочные телефоны, факс, режим работы
администрации Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого
национального муниципального района Омской области

Почтовый адрес администрации:
646884, Омская область, Азовский немецкий национальный район, с.
Цветнополье, ул. Кирова, д. 90 А.

Режим работы администрации:
с 8-00 по 18-00, в пятницу с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 14-00.
Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации осуществляется ежедневно, кроме
выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 18:00.

Телефон/факс для приема заявлений граждан: 8(38141) 3-33-44.
Справочный телефон специалиста, ответственного за предоставление
муниципальной услуги: 8(38141) 3-33-01.

Адрес электронной почты администрации: cvetnopol@azov.omskportal.ru.
Официальный сайт Азовского немецкого национального муниципального
района Омской области: www.azov.omskportal.ru. (раздел сельские поселения).

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в
администрацию Цветнопольского
сельского поселения Азовского немецкого
национального муниципального района
Омской области»

Требования к письменным, электронным и поступившим
факсимильной связью обращениям граждан

1. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, 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 (в подлинниках или копиях).

2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в
администрацию Цветнопольского
сельского поселения Азовского немецкого
национального муниципального района
Омской области»

АДМИНИСТРАЦИЯ ЦВЕТНОПОЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

КАРТОЧКА

приема письменных (лично доставленных, отправляемых по почте,
электронной почте) предложений, заявлений и жалоб граждан

индекс	Дата поступления	Откуда поступило
--------	------------------	------------------

Фамилия, имя, отчество

заявителя _____

Адрес _____

Краткое содержание:

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в
администрацию Цветнопольского
сельского поселения Азовского немецкого
национального муниципального района
Омской области»

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения граждан

