

Российская Федерация
Республика Хакасия
Глава муниципального образования
Таштыпский район

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«28» 12 2009г.

с.Таштып

№ 1043

Об утверждении проекта административного регламента по реализации прав граждан на обращение в органы местного самоуправления

В целях обеспечения прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, совершенствования деятельности администрации муниципального образования Таштыпский район, повышения эффективности и установления общих требований по работе с обращениями, заявлениями, жалобами граждан в органах и структурных подразделениях администрации муниципального образования Таштыпский район, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава муниципального образования Таштыпский район от 15.11.2005г., п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить проект административного регламента администрации муниципального образования Таштыпский район по реализации права граждан Российской Федерации на обращение в органы местного самоуправления и рассмотрение обращений поступающих в администрацию муниципального образования Таштыпский район, прилагается (приложение № 1).

2. Вынести проект административного регламента администрации муниципального образования Таштыпский район по реализации права граждан Российской Федерации на обращение в органы местного самоуправления и рассмотрение обращений поступающих в администрацию муниципального образования Таштыпский район на публичное обсуждение.

3. Направить на независимую экспертизу проект Административного регламента администрации муниципального образования Таштыпский район по реализации права граждан Российской Федерации на обращение в органы местного самоуправления и рассмотрение обращений поступающих в администрацию муниципального образования Таштыпский район, обеспечить получение экспертного заключения по проекту административного регламента.

4. По истечению срока публичного обсуждения доработанный проект административного регламента ввести в действие установленным образом.

5. Контроль над выполнением данного постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального образования Таштыпский район И.С.Кайлачакова.

Глава муниципального образования

В.И.Шулбаев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Администрации муниципального образования Таштыпский район по
исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан,
поступающих в администрацию муниципального образования
Таштыпский район

I. Общие положения

1. Административный регламент администрации муниципального образования Таштыпский район по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования Таштыпский район (далее - Административный регламент), направлен на защиту прав граждан.

2. Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий в администрации муниципального образования Таштыпский район, порядок взаимодействия между её структурными подразделениями, должностными лицами, а также взаимодействие администрации муниципального образования Таштыпский район с физическими или юридическими лицами (далее - заявители), иными органами государственной власти и местного самоуправления, а также учреждениями и организациями при исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования Таштыпский район

3. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрацию муниципального образования Таштыпский район осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации¹;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»²;

Конституцией Республики Хакасия³;

Уставом муниципального образования Таштыпский район от 15.11.2005г.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального образования Таштыпский район, его заместителями, руководителями управлений, отделов и комитетов.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение устных и письменных обращений граждан, личный прием граждан.

6. Результатом по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию муниципального

¹ «Российская газета», 25.12.1993, №237

² Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, №19, ст.2060

³ «Вестник Хакасии», 1995, №25; 1998, №5-6, №31-32; 2000, №48-49, №69-70; 2001, №53-54; 2003, №13, №48-49; 2004, №12; 2005, №34; 2006, №36; 2007, №26

образования Таштыпский район, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или подготовка необходимых разъяснений и направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

7. Заявителями, в отношении которых исполняется муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан, являются:

граждане Российской Федерации (далее - граждане), обратившиеся лично, а также через своих представителей;

иностранцы граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги) по рассмотрению обращений граждан

1. Порядок информирования населения о правилах исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

8. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Таштыпский район осуществляется на безвозмездной основе.

9. Информация о порядке исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Таштыпский район, об установленных для личного приема граждан днях и часах, в соответствии с утвержденным графиком; а также требования к письменным обращениям граждан и обращениям предоставляется специалистом по работе с обращениями граждан, секретарем приемной главы муниципального образования:

- непосредственно в приемной главы муниципального образования и в приемной по работе с обращениями граждан;
- с использованием средств телефонной связи, электронной техники;
- посредством размещения в соответствующем разделе официального Интернет-сайта администрации amotash@rambler.ru;
- посредством публикации в средствах массовой информации;
- на информационных стендах администрации.

10. Сведения о месте нахождения, администрации муниципального образования Таштыпский район и приемной по обращениям граждан, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение к Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, в соответствии с утвержденным графиком, сообщаются по телефону и размещаются: -

- на Интернет-сайте (amotash@Rambler.ru)
- на информационном стенде 2 этажа администрации
- в приемной по работе с обращениями граждан.

11. При информировании о порядке осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалист по работе с обращениями граждан обязан подробно и в вежливой (корректной) форме давать разъяснения обратившимся гражданам по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о

наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

12. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Таштыпский район осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения, если руководителем, рассмотревшим обращение, не установлен более короткий контрольный срок.

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

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

Руководители управлений и отделов администрации муниципального образования Таштыпский район при рассмотрении по резолюции главы муниципального образования обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Таштыпский район вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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

14. Обращение гражданина 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

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

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

- в обращении не указаны личные данные (фамилия, имя, отчество) обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

- текст письменного обращения не поддается прочтению или не имеет смыслового содержания;

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

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

Отказ от рассмотрения обращения может быть дан заявителю и в ходе личного приема, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4. Требования к местам исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

17. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции по рассмотрению 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», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

18. Рабочее место специалиста по работе с обращениями граждан оборудуется компьютерами и иной оргтехникой, необходимым программным обеспечением, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары, конверты в количестве, достаточном для исполнения муниципальной функции.

19. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:
системой кондиционирования воздуха;
противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
системой охраны.

20. Места ожидания личного приема граждан оборудуются необходимой мебелью (столы, стулья), обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами, создавая комфортные условия для заявителей.

5. Требования к письменным обращениям граждан

21. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

22. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование исполнительного органа, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

23. Обращения граждан, поступающие в Интернет-приемную администрации муниципального образования Таштыпский район, должны иметь заполненными все предусмотренные поля карточки электронного обращения, содержащие реквизиты обращающегося гражданина. Текст электронного обращения должен быть читаем и корректен. Правильно заполненный почтовый адрес необходим для направления ответа автору обращения.

III. Административные процедуры и административные действия при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

1. Последовательность административных действий при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

24. Административная процедура по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные действия:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Таштыпский район;
- личный прием граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение главе муниципального образования, его заместителям, руководителям управлений и отделов в соответствии с курируемыми направлениями деятельности;
- постановка обращений граждан на контроль и осуществление контроля за ходом исполнения обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан руководителями управлений и отделов в соответствии с резолюцией руководства;
- рассылка уведомлений гражданам о направлении их обращений для принятия конкретных мер в органы исполнительной власти, руководителям управлений и отделов в соответствии с резолюцией руководства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- продление срока рассмотрения обращений граждан в случае необходимости;
- оформление ответов на обращения граждан.

25. Блок - схема исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

26. Основанием для начала исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в

администрацию муниципального образования или поступление письменных обращений граждан по каналам почтовой, факсимильной связи, либо по электронной почте, а также доставленные непосредственно гражданами или их представителями специалисту по работе с обращениями граждан. Письменные обращения граждан могут быть пересланы также из других федеральных органов государственной власти или от должностных лиц с сопроводительным письмом для рассмотрения по поручению.

27. Обращения, направленные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, а также обращения граждан, направленные фельдсвязью из федеральных органов государственной власти для рассмотрения в администрацию муниципального образования, первоначально поступают специалисту общего отдела, откуда в тот же день передаются специалисту по работе с обращениями граждан.

Письма, жалобы, заявления граждан, поступившие непосредственно специалисту по работе с обращениями граждан по информационным системам общего пользования (электронная почта, Интернет - приемная, телефакс и др.), ежедневно распечатываются на бумажных носителях и оформляются для рассмотрения руководителями в установленном порядке.

28. Специалист общего отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт. Допускается не сохранять конверт, если адрес заявителя дополнительно указан в тексте письма;

- подкалывает к поступившему письму прилагаемые документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения), при их наличии;

- при недостатке документов (отдельных их листов) или приложений к ним, недостающие документы запрашивает по телефону (если он указан в тексте письма), составляет акт в 2-х экземплярах, один из которых приобщает к поступившему документу, второй направляет отправителю. Аналогичный акт составляется на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, который также приобщается к поступившему обращению;

- проверяет на письмах, поступивших по электронным каналам связи, наличие обратного e-mail адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента, должностного лица, которому направлено обращение. При необходимости уточняет данные, направив корреспонденту электронный запрос;

- письма, поступившие в администрацию муниципального образования ошибочно (не по адресу), направляет по указанному в письме адресу или возвращает корреспонденту.

29. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы муниципального образования, его заместителей вскрываются в общем отделе, регистрируются и рассматриваются руководителями в порядке, аналогичном рассмотрению всех обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования Таштыпский район.

Специалист общего отдела, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по

бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Управляющему делами администрации и руководство ЧОП, вызывает специалистов из соответствующего ЧОП.

30. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является получение конвертов с письмами граждан в установленном порядке, вскрытие и подготовка обращений граждан к регистрации.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

31. Все предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в адрес администрации по факсу, телефону, электронной почте или доставленные напрямую гражданами, проходят обязательную регистрацию в день их поступления.

Допускается, в случае большого количества поступивших документов, осуществлять их регистрацию в течение 3-х последующих дней с момента поступления. Регистрация производится с использованием системы автоматизированного делопроизводства и документооборота "Дело" (далее - САДД "Дело").

Анонимные письма, содержащие сведения о готовящемся или уже совершенном преступлении, угрозе возникновения чрезвычайной ситуации, незамедлительно передаются в правоохранительные и другие компетентные органы.

32. Обращения граждан, направляемые в администрацию органами государственной власти Российской Федерации, членами Совета Федерации и депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и Республики Хакасия и содержащие поручения о рассмотрении, регистрируются как документы, поступившие из вышестоящих органов, и в тот же день передаются на рассмотрение главе муниципального образования, его заместителям по курируемым направлениям деятельности.

33. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), письма с просьбами о личном приеме должностными лицами регистрируются и рассматриваются руководителями в установленном порядке и сроки, аналогично обычным обращениям граждан.

34. В случае если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращения, направленные не по территориальной принадлежности, решение по которым находится в ведении органов государственной власти других субъектов Российской Федерации, пересылаются в администрации данных субъектов.

35. Специалист, ответственный за регистрацию обращений граждан:

в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп установленной формы с указанием регистрационного

номера, присвоенного письму. Регистрационный номер обращения состоит из индекса (по первой букве фамилии гражданина) и порядкового номера обращения, присваиваемого САДД «Дело» автоматически, например, И-24 (обращение Иванова, порядковый номер регистрационной карточки - 24). В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- заполняет регистрационную карточку в САДД «Дело», указывая фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в карточку вносятся первые две или три фамилии (первой вводится фамилия автора, в адрес которого будет направлен ответ). Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов (регистрационный номер имеет вид «Кол - порядковый номер обращения»);

- отмечает тип доставки обращения в соответствующем поле регистрационной карточки (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение поступило с сопроводительным письмом, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации или Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, 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 надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа;

- прочитывает текст обращения, осуществляет его аннотирование, выделяет поставленные в обращении проблемы и вносит краткое содержание обращения в регистрационную карточку. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проставляет шифр темы согласно применяемому в САДД «Дело» классификатору. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- 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 не истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

- на поручениях о рассмотрении обращений граждан, поступивших из вышестоящих органов, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, проставляет штамп «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей - штамп «Особый контроль».

36. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является внесение данных о поступивших обращениях граждан (регистрация) в информационную систему САДД «Дело» и подготовка каждого обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

4. Рассмотрение обращений граждан руководством муниципального образования и направление их на исполнение

37. Специалистом по работе с обращениями граждан зарегистрированные письма, жалобы и заявления передаются главе муниципального образования, его заместителям для рассмотрения в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

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

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с установлением контрольного срока) в орган муниципального образования Таштыпский район, в ведении которого находится решение вопроса (далее - орган местного самоуправления);

- в случае если вопрос находится в ведении исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия, государственных учреждений, осуществляющих отдельные функции государственного управления (далее - государственные органы), в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Хакасия, регулирующими их деятельность, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с установлением контрольного срока) в соответствующий государственный орган;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения и регистрационной карточки в соответствии с резолюцией руководителя, рассмотревшего обращение, в течение трех дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

39. Поручения (резолюции) главы муниципального образования, его заместителей вводятся в САДД «Дело». В журнале передачи документов электронной регистрационной карточки обращения фиксируется фамилия и инициалы ответственного исполнителя, поручение и дата. Поручение должно содержать кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения, если поручение подготовлено руководителем на отдельной карточке для резолюций. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

40. Контрольные сроки исполнения обращений граждан устанавливаются специалистом в соответствии с законодательством в течение 30 дней, если более короткий срок не установлен резолюцией руководителя. Контрольные сроки отражаются в соответствующем поле электронной регистрационной карточки обращения, на свободном поле обращения проставляется штамп контроля.

41. В тексте резолюции (поручения) могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты ее написания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

42. Если обращение гражданина направляется на рассмотрение в территориальные органы федеральных органов государственной власти, исполнителем может быть оформлено сопроводительное письмо, которое подписывается руководителем, рассмотревшим данное обращение.

43. Одновременно с направлением обращения на исполнение заявителю направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомления установленной формы оформляются исполнителем и подписываются главой муниципального образования.

Уведомления для писем, поступивших специалисту по работе с обращениями граждан по электронным каналам связи, могут направляться заявителю по указанному электронному адресу.

44. Результатом выполнения процедуры по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Таштыпский район и направлению их на исполнение является передача зарегистрированных писем и регистрационных карточек с резолюциями руководства, исполнителями.

Отправка документов исполнителям осуществляется через специалиста по обращениям граждан.

5. Личный прием граждан

5.1. Порядок проведения личного приема граждан

45. Прием граждан главой муниципального образования, его заместителями, руководителями управлений и отделов, в том числе, на выездных приёмах в муниципальных образованиях сельсоветов, осуществляется в соответствии с утвержденным графиком в порядке очередности.

Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

46. Во время личного приема руководитель, ведущий прием, может принять решение о направлении заявителя для дальнейшего решения вопроса в соответствующий орган местного самоуправления по подведомственности поставленных в обращении вопросов.

5.2. Условия, сроки и время личного приема граждан руководством и членами Правительства Республики Хакасия

47. Личный прием граждан в администрации муниципального образования Таштыпский район ведут глава муниципального образования, его заместители, руководители управлений и отделов (далее - руководители).

48. Техническую работу по организации и обеспечению личного приема граждан руководителями в администрации муниципального образования осуществляет секретарь приемной главы муниципального образования и специалист по работе с обращениями граждан, в муниципальных образованиях

поселений - специалисты администраций, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, в соответствии с должностными регламентами.

49. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком приема на текущий месяц. Глава муниципального образования, его заместители осуществляют прием граждан в день, установленный графиком.

Время личного приёма в муниципальных образованиях поселений согласовывается индивидуально, в зависимости от удалённости населённого пункта и др.

50. График приема граждан в администрации муниципального образования составляется ежегодно специалистом по работе с обращениями граждан и утверждается главой муниципального образования. В случае невозможности руководителя участвовать в приеме граждан в соответствии с графиком по объективным причинам, его заменяет заместитель руководителя.

51. Предварительная запись на личный прием граждан руководителями проводится секретарем приемной главы муниципального образования. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и производится ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00 часов.

52. При проведении личного приема граждан руководителями, специалист приемной осуществляют заполнение регистрационных карточек с указанием данных на каждого гражданина, записавшегося на прием. В карточке указываются личные данные гражданина, его адрес и кратко излагается предмет обращения. При этом, если гражданин не первый раз обращается, осуществляется подборка документов по предыдущим его обращениям.

Специалист по работе с обращениями граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно- консультативную помощь.

53. При личном приеме могут не рассматриваться обращения граждан по основаниям, указанным в п. 14 настоящего Административного регламента.

54. Результатом исполнения функции по рассмотрению устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений по решению поставленных вопросов.

6. Рассмотрение обращений граждан в министерствах и ведомствах, органах местного самоуправления Республики Хакасия

55. Поступившие в управления и отделы администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если резолюцией руководителя не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

56. Обращения могут исполняться непосредственно в управлении и отделе администрации (в том числе с выездом на место) или их исполнение может быть поручено подведомственному учреждению или конкретному должностному лицу.

57. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается специалистом по работе с обращениями граждан.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку 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.

В случае если информацию об исполнении обращения гражданина необходимо направить в вышестоящий федеральный орган государственной власти, проект письма, завизированный ответственным исполнителем, в установленные сроки представляется специалисту по работе с обращениями граждан для подписания главой муниципального образования и отправки в соответствующий орган государственной власти.

58. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение.

Для этого руководитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

59. Должностное лицо, которому в установленном порядке направлен запрос о предоставлении дополнительной информации, необходимой для исполнения обращения, обязано в течение 15 дней предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением таких, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

61. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 14 настоящего Административного регламента.

62. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сотрудники приемной по работе с обращениями граждан, после ознакомления руководства с подобным обращением, направляют его в правоохранительные органы.

62. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования является разрешение по существу поставленных в них вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

7. Постановка обращений граждан на контроль

63. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, подготовки аналитических записок и информации, выявления обоснованности принимавшихся ранее мер по обращениям граждан, поступавшим в администрацию муниципального образования неоднократно.

64. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Республике Хакасия, Председателя Правительства Республики Хакасия и его заместителей по рассмотрению обращений граждан.

65. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе о рассмотрении обращений граждан, содержащие указание на необходимость подготовки ответа о результатах их рассмотрения. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней или в соответствии с текстом поручения.

66. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассмотревшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

67. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

68. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

69. Результатом осуществления процедуры, изложенной в настоящем разделе регламента, является постановка на контроль общественно значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

70. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом гражданину, автору обращения, направляется письмо-уведомление о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием причин.

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

необходимости продления срока и представляет ее специалисту по работе с обращениями граждан.

72. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет подборку документов по данному обращению и вместе со служебной запиской о продлении представляет документы главе муниципального образования.

73. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается главой муниципального образования, а специалистом по работе с обращениями граждан направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

9. Оформление ответов на обращения граждан и подготовка исполненных обращений к архивному хранению

74. Ответы на обращения граждан подписываются главой муниципального образования.

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

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

77. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный правовой акт и экземпляр принятого правового акта направлен заявителю.

78. К ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они хранятся в деле.

79. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках администрации в соответствии с Инструкцией о порядке организации делопроизводства. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

80. Информация по итогам исполнения обращения, поступившего в администрацию по электронным каналам связи, направляется заявителю либо по e-mail адресу (в этом случае подпись на информации не оформляется); при наличии в тексте обращения почтового адреса письмо – ответ за подписью должностного лица направляется гражданину по почте. Данный порядок направления электронных ответов заявителям устанавливается до внедрения в администрации электронной цифровой подписи (далее-ЭЦП); в условиях применения ЭЦП направляемые по электронным каналам связи ответы гражданам удостоверяются в установленном порядке.

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

82. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по работе с обращениями граждан, если обращение имеет отметку «подлежит возврату», где проверяется правильность оформления ответа и краткое его содержание заносится в САДД "Дело". Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

При отсутствии на обращении отметки «подлежит возврату», все документы оформляются «в дело» и хранятся в установленном порядке у исполнителя.

83. Поступившие ответы из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций на поручения о рассмотрении обращений граждан регистрируются в САДД "Дело" (в графе "Отчет исполнителя" записываются номер и дата ответа, его краткое содержание), а затем направляются должностному лицу, давшему поручение, для списания «в дело».

84. Списание «в дело» исполненных обращений осуществляется руководителем, давшим поручение по исполнению данного обращения. При этом отметка «в дело» проставляется на свободном поле текста ответа, подготовленного исполнителем. Она также должна содержать подпись должностного лица и дату списания документа.

85. В соответствии с Инструкцией о порядке организации делопроизводства и контроля в администрации исходящему письму - ответу на обращение присваивается тот же регистрационный номер, что и первичному обращению гражданина.

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

87. Результатом процедуры по оформлению ответов на обращения граждан является направление конкретному гражданину официального письма за подписью должностного лица по решению поставленных в обращении вопросов, а также, при необходимости, направление информации о результатах рассмотрения обращения в вышестоящие органы.

88. Результатом процедуры подготовки документов по обращениям граждан для архивного хранения является формирование дела, включающее в себя хронологическую подборку всех документов по обращениям конкретного гражданина в рамках одного дела, с момента его первого обращения в администрацию. Все ответы, полученные от исполнителей должны быть списаны «в дело» главой муниципального образования..

Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в соответствии с требованиями Инструкции по организации делопроизводства и контроля в администрации.

11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

89. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться 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.

90. Справочную работу по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по работе с обращениями граждан.

Справочная информация по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется устно.

91. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы государственной власти, государственные учреждения в соответствии с поручением;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

92. Звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 17.00 часов.

93. При получении запроса по телефону специалист по работе с обращениями граждан:

- 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 готовит ответ.

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

95. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию по электронным каналам связи, осуществляется по соответствующим запросам адресатов на электронный адрес корреспондента.

96. Специалист по работе с обращениями граждан готовит статистический отчет (1 раз в полугодие) об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе муниципального образования и Председателя Правительства Республики Хакасия.

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

IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

98. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан 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.

99. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан и принятию решений осуществляется

специалистом по работе с обращениями граждан.

100. Специалист по работе с обращениями граждан, несет ответственность в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Хакасия за соблюдение сроков регистрации обращений, за своевременную передачу их на рассмотрение главе муниципального образования и исполнителям, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность специалиста закреплена в должностных регламентах.

111. 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 письмах и заявлениях граждан, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

112. При утрате исполнителем документов, содержащих письменное обращение гражданина, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования.

113. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту.

114. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан в установленном порядке сдать все находящиеся у него документы по обращениям граждан (письма, жалобы, заявления, материалы и документы к ним) специалисту по работе с обращениями граждан.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Таштыпский район

115. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, прокурору или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

116. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействия) по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, а также на решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в инстанционном порядке, по отношению к исполнительному органу государственной власти, в Апелляционную комиссию по досудебному обжалованию при Правительстве Республики Хакасия в установленные законодательством сроки.

117. Досудебное обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Республики Хакасия от 28.02.2008 г. №55 «О досудебном обжаловании в исполнительных органах государственной власти Республики Хакасия».

СВЕДЕНИЯ
о месте нахождения, почтовом адресе администрации
муниципального образования Таштыпский район,
справочные телефоны

Администрация муниципального образования Таштыпский района располагается по адресу: Республика Хакасия, с.Таштып, ул. Ленина, дом 35.

Почтовый адрес: 655740, Республика Хакасия, с.Таштып, ул.Ленина, дом 35.

Приемная администрации располагается по адресу: Республика Хакасия, с.Таштып, ул. Ленина, дом 35 (2 этаж, каб.201).

Телефоны для справок: 8 (39046)2-15-37, 2-11-70.

Факс: 2-11-70.

Адрес электронной почты: (amotash@Rambler.ru)

Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан	Контроль за качеством и результативностью исполнения поручений	Контроль за организацией деятельности по рассмотрению обращений граждан
Текущий (ежедневно)	Проверки объективности и качества исполнения поручений (выборочно, с выездом на место)	Проверки организации работы с обращениями граждан в муниципальных образованиях сельсоветов
Оперативный (еженедельно)		
Совещания, с ответственными сотрудниками за работу с обращениями граждан в управлениях и отделах администрации	Проверки организации работы по реализации норм Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Контроль за организацией работы с обращениями граждан в управлениях и отделах

Данный проект административного регламента по оказанию муниципальной услуги размещается для его публичного обсуждения. Срок обсуждения – две недели со дня размещения: с 08 февраля по 24 февраля 2010 года.

Все замечания и предложения:

- должны содержать следующие сведения об отправителе: наименование (для юридического лица), адрес, фамилию, имя, отчество (для физического лица)
- направляться на адрес электронной почты, указанный в проекте регламента.

Письменные замечания и предложения физических и юридических лиц к проекту административного регламента, поступившие после срока завершения проведения публичного обсуждения проекта административного регламента, рассмотрению не подлежат.