

АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ШИМАНОВСКОГО РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ГЛАВА СЕЛЬСОВЕТА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.09.2012

№61

с. Берея

Об утверждении Административного регламента оказания

муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и организации учета обращений в администрации Береинского сельсовета

В соответствии с федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент исполнения администрацией Береинского сельсовета муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и организации учета обращений в администрации Береинского сельсовета.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Вестник Береинского сельсовета» и на официальном Интернет сайте администрации Береинского сельсовета.

Автор: Administrator

14.11.2014 11:00 - Обновлено 17.11.2014 11:16

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

В.А.Иваненко

Автор: Administrator

14.11.2014 11:00 - Обновлено 17.11.2014 11:16

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы

Береинского сельсовета

от 10.09.2012 № 61

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО

ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

АДМИНИСТРАЦИИ БЕРЕИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

Общие положения

1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан и организации учета обращений в администрации Береинского сельсовета (далее - Административный регламент) по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Береинского сельсовета, разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов граждан и определяет

сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Береинского сельсовета.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Береинского сельсовета осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Уставом муниципального образования Береинский сельсовет;

Инструкцией по делопроизводству в администрации Береинского сельсовета, утвержденной постановлением главы сельсовета от 05.03.2007 № 12;

настоящим Административным регламентом.

3. Муниципальная функция в соответствии с Федеральным законом исполняется должностными лицами администрации Береинского сельсовета, осуществляющими работу с обращениями граждан, которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4. В администрации Береинского сельсовета рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Амурской области.

5. Работа с обращениями включает регистрацию, рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи, в ходе личного приема и по информационным системам общего пользования, учет в базе данных.

Порядок информирования об исполнении функции

по рассмотрению обращений

6. Информирование об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений осуществляется непосредственно администрацией сельсовета, исполняющей муниципальную функцию:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении администрации Береинского сельсовета, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

на официальном сайте администрации Береинского сельсовета;

на информационном стенде в месте приема письменных и устных обращений.

8. Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется должностными лицами администрации сельсовета, исполняющими муниципальную функцию (далее – должностные лица), в ходе личного приема, с использованием средств телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 8 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 8 до 16 часов.

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

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица. При этом ответ подписывается главой Береинского сельсовета.

Срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению

письменных обращений

10. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений 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 муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен главой Береинского сельсовета, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о причинах продления срока рассмотрения обращения.

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

Требования к письменному обращению

12. В соответствии со ст. 7 Федерального закона письменное обращение в обязательном

порядке должно содержать наименование исполнительного органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости заявители в подтверждение своих доводов прилагают документы (в подлинниках или копиях).

13. Обращение, направленное по электронной почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Требования к помещениям и местам, предназначенным

для осуществления муниципальной функции

по рассмотрению обращений

14. Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений, 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».

15. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки, но не может составлять менее трех мест.

16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Результат исполнения муниципальной функции

по рассмотрению обращений

17. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменного обращения является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, направление обращения в органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством, отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

18. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений и консультаций.

Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции

по рассмотрению обращений

19. Основания для отказа в исполнении муниципальной функции:

- ответ на обращение не дается, если в нем не указаны фамилия автора и обратный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершившемся противозаконном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенции;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением установленного законодательством Российской Федерации порядка обжалования данного судебного акта;

- обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не рассматривается и остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов; гражданину, направившему, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в компетентный орган или должностному лицу для рассмотрения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение не рассматривается по существу, если в письменном обращении гражданина поставлен вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, а также специалист, работающий с обращениями граждан в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином.

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

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

22. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение.

23. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

Ответственность работников при исполнении муниципальной функции

по рассмотрению обращений

24. Ответственность при исполнении муниципальной функции возлагается на должностных лиц администрации Береинского сельсовета.

25. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений. Персональная ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

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

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

28. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

Административные процедуры.

Последовательность административных действий (процедур)

29. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация и аннотирование поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение главе сельсовета

постановка обращений граждан на контроль;

направление обращений исполнителям в соответствии с поручениями;

подготовка и направление уведомлений заявителям;

рассмотрение обращений исполнителями;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

продление срока рассмотрения обращений;

оформление ответа на обращение;

анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях;

оформление дела по обращению;

оформление результатов рассмотрения обращений в архив;

учет и аналитическая работа;

представление итоговой информации главе сельсовета

Прием и первичная обработка письменных обращений

30. Основанием для начала исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина к главе сельсовета или поступление обращения с сопроводительным документом из государственных органов власти и должностных лиц для рассмотрения.

31. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по информационным системам общего пользования.

32. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к главе сельсовета.

33. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются в кабинете главы сельсовета. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. Выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

38. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования на официальный сайт администрации сельсовета, принимаются и регистрируются специалистом 1-ой категории.

39. Обращения депутатов Законодательного Собрания Амурской области, депутатов муниципальных образований Амурской области, адресованные главе Береинского сельсовета, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, в тот же день передаются под расписку на рассмотрение исполнителю.

40. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнале учета обращений граждан.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

41. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Береинского сельсовета.

42. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу проставляется присвоенный письму регистрационный номер и дата поступления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В регистрационной карточке указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) 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.

Отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из аппарата Правительства Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). 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 написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

43. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в министерство внешнеэкономических связей, труда и потребительского рынка Амурской области. Их регистрация производится после поступления перевода.

44. Специалист 1-ой категории:

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

прикладывает впереди письма поступившие документы;

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

составляет в двух экземплярах акт: на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения); на письма с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.); на письма, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения или обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами. Один экземпляр акта

хранится в администрации, второй – приобщается к поступившему обращению;

прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, 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;

при обнаружении письма, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности, заклеенного липкой лентой, содержащего странный запах вложения, не характерный для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом своему руководителю;

на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль»;

письменные обращения передаются главе сельсовета на определение исполнителя, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

45. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является заполнение регистрационной карточки и подготовка обращения к передаче на рассмотрение исполнителю.

Направление обращения на рассмотрение

46. Специалист 1-ой категории после составления аннотации и принятия главой сельсовета решения о передаче обращения на рассмотрение подготавливает, редактирует и распечатывает сопроводительное письмо исполнителю.

47. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

48. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, общественных организаций, в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, направляется на рассмотрение как обычное обращение.

49. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

50. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, заявление возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

51. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению

обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений исполнителю.

Порядок исполнения поручений главы сельсовета

по рассмотрению обращений

52. Максимальный срок административной процедуры по рассмотрению обращений - 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

53. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких соисполнителей, копия обращения с поручением о его рассмотрении в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим соисполнителям. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа на обращение осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения поручения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

54. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе и с участием заявителя для личной беседы, запрашивает в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, за исключением органов дознания и органов предварительного следствия;

выделяет действие, на необходимость которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

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

55. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

56. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение главному специалисту, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

57. 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.), исполнитель вправе не направлять ответ.

58. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

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

60. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

61. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений в администрации сельсовета является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

Личный прием граждан

62. Личный прием граждан главой сельсовета производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

63. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

64. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется главой сельсовета, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, даты и времени обращения посетителя и предварительной беседы.

65. Прием граждан по личным вопросам проводит глава сельсовета по адресу Амурская область, Шимановский район, с. Берея, ул. Лазо, д.7, кв.2.

66. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист 1-ой категории, в том числе ведет предварительную запись на прием в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина.

67. График приема граждан размещается на официальном сайте администрации Береинского сельсовета, вывешивается на информационном стенде.

68. Специалист 1-ой категории, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные ему материалы, вносит в регистрационную карточку сведения о заявителе – фамилию, имя, отчество, социальное положение, почтовый адрес, номер телефона (при необходимости), а также краткое содержание устного обращения.

69. Регистрационно-контрольная карточка представляется главе сельсовета, за один день до даты приема.

70. Посетитель может оставить на имя главы сельсовета заявление с просьбой о личном приеме и кратким изложением вопроса или письменное обращение с просьбой разрешить создавшуюся проблему. Письма, принятые от граждан, регистрируются специалистом 1-ой категории и направляются главе сельсовета.

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

73. По окончании приема глава сельсовета доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Во время личного приема не допускается рассмотрение служебных вопросов.

74. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в устной форме в ходе личного приема. Согласие гражданина подтверждается его подписью в карточке личного приема гражданина и соответствующей записью должностного лица в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

76. Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются в кабинете главы сельсовета.

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

78. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов, или обстоятельное разъяснение по существу, или принятие решения о направлении обращения в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией с извещением об этом заявителя.

Порядок и формы контроля исполнения

муниципальной функции по рассмотрению обращений

79. Контроль полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений 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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

80. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Амурской области.

81. Персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа несет исполнитель.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

82. Организация и обеспечение учета и своевременного рассмотрения письменных обращений в администрации сельсовета осуществляется главой сельсовета.

Продление срока рассмотрения обращений

83. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, глава сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

84. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе сельсовета.

85. На основании служебной записки ответственного исполнителя принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, копия которого представляется специалисту 1-ой категории.

86. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращений является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

Оформление ответа на обращения

87. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответы на обращения должны быть подписаны главой сельсовета;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям действующего законодательства, содержать ссылку на нормативный правовой акт (кем, когда принят, номер документа);

если сроки исполнения не укладываются в предусмотренные действующим законодательством, то должны быть указаны причины, решение о продлении срока рассмотрения и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе.

88. 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 по обращению гражданина.

89. Если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи и т.д.), гражданину, направившему обращение, направляется копия данного правового акта.

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

91. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству специалистом 1-ой категории.

92. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению результата рассмотрения обращения является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа – указания сроков окончательного решения вопросов.

Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

93. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью выявления причин, вызывающих массовые обращения граждан по наиболее значимым проблемам населения. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется специалистом 1-ой категории.

94. Периодичность представления информационно-аналитических материалов губернатору Амурской области - ежеквартально, по итогам года, по требованию.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

и решений, принятых по обращениям

95. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной функции, в суд либо к вышестоящему в порядке подчиненности исполнительному органу государственной власти области.

96. Заявители имеют право на обжалование (оспаривание) действий или бездействия должностных лиц администрации сельсовета в досудебном и судебном порядке. На основании ст. 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин, организация вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы.

97. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной функции, действия или бездействие должностных лиц администрации сельсовета в судебном порядке.

Автор: Administrator

14.11.2014 11:00 - Обновлено 17.11.2014 11:16

Приложение 1

к Административному

регламенту

Сведения

о местонахождении, почтовом адресе администрации Береинского сельсовета

и справочных телефонах

Администрация Береинского сельсовета располагается по адресу: Амурская область, Шимановский район, с. Берея, ул. Лазо, д.7, кв.2. 676306, bereya@shimraion.ru

Справки о работе с обращениями граждан, в том числе и по вопросам организации личного приема, можно получить по телефону; 2-26-47.

Приложение 2

к Административному

регламенту

Образец

Уведомление гражданину

о направлении его обращения на рассмотрение

Уважаемый Николай Андреевич!

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя главы Береинского сельсовета в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в Управление социальной защиты населения по г. Шимановск и Шимановскому району для ответа Вам по существу вопроса.

Приложение 3

к Административному

регламенту

Автор: Administrator

14.11.2014 11:00 - Обновлено 17.11.2014 11:16

Образец

Сопроводительное письмо

с контролем

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем обращение Николаева Н.А.

Просьба рассмотреть с учетом изложенных обстоятельств и принять решение в соответствии с действующим законодательством. О результатах прошу сообщить заявителю и проинформировать главу сельсовета в срок до 30.09.2012. Оригинал письма подлежит возврату.

Приложение: на 14 л. в 1 экз.

Приложение 4

к Административному

регламенту

Образец

Форма ответа заявителю

при поступлении обращения,

в котором обжалуется судебное решение

Уважаемый Сергей Петрович!

На Ваше обращение, поступившее на имя главы Береинского сельсовета с просьбой изменить решение суда сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 г. «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть

Автор: Administrator

14.11.2014 11:00 - Обновлено 17.11.2014 11:16

самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону.

В связи с этим и в соответствии с п.2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его решение в
вышестоящий суд.

Приложение: на 17 л. в 1 экз.

Приложение 5

к Административному

регламенту

Образец

Форма уведомления заявителя

Автор: Administrator

14.11.2014 11:00 - Обновлено 17.11.2014 11:16

при поступлении повторного обращения

Уважаемый Сергей Петрович!

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопросы, на которые Вам многократно направлялись письменные ответы по существу, в соответствии с п. 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.