

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ ШИМАНОВСКИЙ РАЙОН

ГЛАВА НОВОГЕОРГИЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.02.2013.....

с.Новогеоргиевка

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции по

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-20

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Л.В.Шумеева

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы

Новогеоргиевского сельсовета

от 25.02.2013г. № 13

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрацию

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее – муниципальная функция)

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Уставом муниципального образования Новогеоргиевский сельсовет;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Амурской области, органов местного самоуправления.

1.3 Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4. В администрации муниципального образования обращения граждан рассматриваются в соответствии с Регламентом.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется структурными подразделениями администрации.

- 1.6. Исполнение муниципальной функции основывается на принципах гласности и открытости.
- 1.7. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной
- 1.8. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции
- 1.9. Информация о порядке исполнения муниципальной функции представляется непосредственно
- 1.10. Публичное информирование осуществляется путем размещения информации о почтовых а
- 1.11. Помещения, выделенные для осуществления государственной функции, должны соответс
- 1.12. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуютс
исполнение муниципальной функции в полном объеме.
- 1.13. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявителяи обе
для написания обращений. На информационных стендах размещаются образцы оформления и
положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.
- 1.14. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, конди
- 1.15. Информация об исполнении муниципальной функции (по вопросам регистрации и исполне
- 1.16. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные зв
вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отс

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения.

1.17. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции в структурном подразделении возлагается на должностное лицо, исполняющее эту функцию.

1.18. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

2. Административные процедуры

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в администрацию муниципального образования Селетканский сельсовет письменного обращения граждан.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, либо по почте.

2.1.3. Обращения на имя главы администрации муниципального образования Селетканский сельсовет принимаются в канцелярии администрации.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствуют вложения, то в течение 3 рабочих дней администрация сообщает об этом заявителю.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего срока рассмотрения обращения.

2.1.6. Поступившие в адрес руководителя администрации письма с пометкой «лично», правильно оформленные, регистрируются в журнале регистрации.

2.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной и факсимильной связи, осуществляется в течение 3 рабочих дней.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Селе

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

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсим

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, и

При соответствующем запросе гражданину сообщается информация о дате и номере регистра

Обращения регистрируются с использованием компьютерной техники. В подразделениях адми

2.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом п

На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем уг

2.2.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более ав

2.2.5. Письменные обращения, в которых не указана фамилия автора, почтовый адрес, либо сведения

По обращениям без подписи, поступившим непосредственно в структурные подразделения администрации

2.2.6. Поступившие в администрацию обращения, не содержащие просьб, жалоб, предложений

2.2.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных

2.2.7. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной информационной системе
рассмотрение.

2.3. Направление обращений на рассмотрение

2.3.1. Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения

2.3.2. Представление руководству администрации муниципального образования Селетканский район

Рассмотрение поступивших обращений производится руководством администрации муниципального образования

Оформление резолюции делается на карточке к письму.

В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения обращения заявителя: комиссия администрации

Резолюция переносится в компьютерную регистрационную карточку письма.

2.3.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам или организациям.

2.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит рассмотрению.

2.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, не рассматриваются.

2.3.6. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и в адрес администрации.

2.3.7. Копии уведомлений хранятся в общественной приемной вместе с материалами по рассмотрению обращения.

2.3.8. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок уведомляет заявителя.

Если обращение в администрацию муниципального образования Новогеоргиевский сельсовет поступило по почте, оно регистрируется в день поступления.

2.3.9. На письменном обращении, возвращенном в общий отдел, как направленном не по компетенции, указывается причина возврата.

2.3.10. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение в соответствующий орган.

2.4. Рассмотрение обращений

2.4.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения.

Передача обращений граждан с поручениями руководства администрации исполнителям произ

2.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассм

2.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнител

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на

2.4.4. Если письмо с поручением поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), оно дол

2.4.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же

2.4.6. Письма с просьбами о личном приеме руководством администрации рассматриваются как

2.4.7. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается

2.4.8. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководит

2.4.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему

2.4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, напра

2.4.11. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем.

2.5. Сроки рассмотрения обращений

2.5.1. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новогорьковского района,

2.5.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.5.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не рассматриваются.

2.5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы,

2.5.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель обязан уведомить заявителя.

2.5.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения)

2.5.7. Сроки исполнения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручения.

2.5.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения обращений.

2.6. Контроль за рассмотрением обращений

2.6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению нарушений.

2.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

2.6.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования

2.6.4. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Селетканский район

2.6.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законодательства

Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе

2.6.6. Письма, поступившие в администрацию муниципального образования Новогорский район

В этом случае, кроме ответа заявителю, готовится и направляется ответ в соответствующий орган

Обращения, по которым администрацией Амурской области запрашивается информация о результатах рассмотрения обращений, подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в случае

2.6.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист

2.6.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения

2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах)

2.7.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель

2.7.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если

2.7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия

2.7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если

2.7.8. Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес главы муниципального образования

2.7.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно

2.7.10. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Ново

2.7.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позд

2.7.12. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и

2.7.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего

2.7.14. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в

2.7.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение

2.7.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с

2.7.17. В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок с

2.7.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его по

2.8. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

2.8.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального образования Новогорода,

2.8.2. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений в соответствии с

2.8.3. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» в соответствии с

2.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папки в хронологическом

2.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении

2.9. Организация личного приема граждан

2.9.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в администрацию

2.9.3. Организация личного приема и оформление контрольных карточек осуществляется специалистом

2.9.4. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования,.

2.9.5. Запись на личный прием к главе муниципального образования производится по вопросам, связанным с

2.9.6. Запись на личный прием к главе муниципального образования производится после рассмотрения

2.9.7. За два дня до приема специалистом, ответственным за организацию личного приема, готовятся

2.9.9. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными

2.9.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

2.9.11. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.9.12. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу

2.9.13. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алко

2.9.14. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему

2.9.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении о

2.9.16. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль испол

2.9.17. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) направляется на и

2.9.18. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился г

2.10. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

2.10.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут

2.10.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законод

2.10.3. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся

2.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

2.11.1. В администрации муниципального образования Новогеоргиевский сельсовет контроль з

2.11.2. Специалистом ведется еженедельный автоматизированный контроль по сроками испол

2.11.3. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно пров

2.11.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административ

2.11.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственно

2.11.6. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение напр

2.12. Анализ итогов работы по рассмотрению обращений граждан

2.12.1. Аналитическая работа в администрации муниципального образования Новогеоргиевский

2.12.2 . Ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, специалист

2.12.3. Ежегодно в установленный администрацией Шимановского района срок специалист гото

2.12.4. По итогам квартала, полугодия и года в виде сводки и записки специалистом готовится

- количество поступивших обращений за анализируемый период (в сравнении с аналогичным пе

- тематика вопросов обращений;

- количество и характер повторных обращений и обращений жителей в администрацию края и д

- результаты рассмотрения обращений;

- количество писем, рассмотренных с нарушением сроков, виновные в этом;

- факты необъективного рассмотрения обращений граждан;

- нарушения установленного порядка ведения делопроизводства в работе с обращениями граж

2.13. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, п

2.13.1 . Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе испол

2.13.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

- должностных лиц администрации муниципального образования Новогоргогиевский сельсовет
- руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новогоргогиевский сельсовет

2.13.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение

2.13.4. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в

2.13.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации