



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ ГАРИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

от 03.02.2010
р.п. Гари

№ 39

Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Гаринского городского округа

Во исполнение рекомендации Совета при Губернаторе Свердловской области по противодействию коррупции состоявшегося 24 марта 2009 года о разработке и введении в органах местного самоуправления Свердловской области административных регламентов, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 (в редакции от 04.05.2008) «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», в целях реализации требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст. 20, 28 Устава Гаринского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Гаринского городского округа.

2. Начальнику организационного отдела администрации Гаринского городского округа (Панова А.З.) направить данное Постановление для опубликования в газете «Вести Севера».

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы Гаринского городского округа по социальным поросам Каргаеву Т.В.

Глава Гаринского
городского округа

А.Д. Шевалдин

Утверждено
Постановлением главы
Гаринского городского округа
от 03.02.2010 № 39

Административный регламент
рассмотрения обращений граждан
в администрации Гаринского городского округа

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Гаринского городского округа (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Гаринского городского округа.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Гаринского городского округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Гаринского городского округа, настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Гаринского городского округа, заместителями главы администрации Гаринского городского округа, руководителями и специалистами структурных подразделений администрации Гаринского городского округа.

1.4. В Администрации Гаринского городского округа рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении городского округа.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.6. Справочную, методическую, аналитическую работу, контроль за сроками исполнения обращений граждан ведет организационный отдел администрации Гаринского городского округа.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации Гаринского городского округа;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Сведения о местонахождении администрации Гаринского городского округа:

624910, Свердловская область, Гаринский район, р.п. Гари, улица Комсомольская, 52, телефон для справок 3 (34387) 2-14-22, время работы с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ часов.

2.3. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

СРОК ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.4. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, предусмотренных п. 3.50 Административного регламента, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, документов, материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен в порядке, предусмотренном п. 3.51 Административного регламента, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.6. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.7. Руководители государственных органов при направлении обращений граждан для рассмотрения в администрацию Гаринского городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 и материалы либо их копии.

2.9. Обращение, направленное по факсимильной связи или электронной почте, должно содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (местожительства), электронный адрес или номер факса, контактный телефон, дату.

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

2.10. Прием граждан в администрации Гаринского городского округа ведут глава Гаринского городского округа, заместители главы администрации Гаринского городского округа, руководители структурных подразделений администрации Гаринского городского округа.

2.11. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной осуществляет секретарь приемной.

2.12. Глава Гаринского городского округа и заместители главы администрации Гаринского городского округа ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком (приложение N 1).

2.13. Предварительная запись на прием к главе Гаринского городского округа проводится секретарем приемной. Запись проводится в день, предшествующий приему граждан.

2.14. Секретарь приемной, помимо организации приема граждан, оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

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

ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.16. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме. Выделяется бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.17. Места для проведения личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

РЕЗУЛЬТАТ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

2.19. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. В случае если в ходе личного приема заявителю не может быть дан устный ответ, а обращение требует дополнительного рассмотрения, ответ заявителю предоставляется в письменном виде в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.20. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина (коллективном обращении) содержатся вопросы, которые ранее были рассмотрены и на которые многократно (дважды) 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 орган и одному и тому же должностному лицу. В этом случае должностное лицо, у которого на рассмотрении находится обращение, принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином (гражданами) по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин (граждане), направивший обращение;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В этом случае ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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

- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Такое обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

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

2.21. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменной форме.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.22. Специалисты администрации Гаринского городского округа, работающие с обращениями, за несоблюдение требований Административного регламента, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

2.23. 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 орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.24. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Гаринского городского округа.

2.25. 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 специалисту, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении администрации Гаринского городского округа.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)

3.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращения граждан;
- порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решения, принятого по обращению.

ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Гаринского городского округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3. Обращение может поступить по почте, доставлено непосредственно гражданином, передаваться по факсу, по электронной почте.

Обращения поступают в приемную главы администрации Гаринского городского округа.

3.4. Секретарь-делопроизводитель, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию;

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

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалывает впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма секретарь-делопроизводитель, принимающий почту, составляет справку с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

На заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в организационном отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.5. Секретарь-делопроизводитель, 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 отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и в правоохранительные органы.

3.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем-делопроизводителем. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.7. Обращения, поступившие по факсимильной связи и по электронной почте, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

РЕГИСТРАЦИЯ И АННОТИРОВАНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

3.8. Поступившие в приемную главы обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.9. Секретарь-делопроизводитель, ответственный за регистрацию обращений:

- заносит данные адресата и иную информацию в контрольно-учетную карточку первичной регистрации с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации в двух экземплярах. Один экземпляр контрольно-учетной карточки подкалывается к верхнему левому углу заявления, второй экземпляр хранится у секретаря-делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан;

- отмечает тип доставки обращения, если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма при его наличии;

- прочитывает обращения, определяет тематику, уясняет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращения на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. 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;

- направляет на рассмотрение и определение исполнителя главе Гаринского городского округа.

На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп "Контроль. Срок ___".

3.10. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

3.11. После регистрации и составления аннотации обращения оно передается главе Гаринского городского округа на рассмотрение и определение исполнителя.

3.12. Главой Гаринского городского округа на обращение накладывается резолюция, в которой указываются:

- фамилии и инициалы лиц, на исполнение которым передается обращение;

- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.13. После определения главой исполнителя обращение направляется секретарю-делопроизводителю для передачи его непосредственно исполнителю и выполнения данного ему поручения по рассмотрению обращения.

3.14. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции муниципального образования, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресовании. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую их организацию.

3.15. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или должностным лицам.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются заместителем главы администрации Гаринского городского округа, начальником организационного отдела.

3.16. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

3.17. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Приемной, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

3.18. Администрация Гаринского городского округа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.19. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.20. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю под расписку, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ АДМИНИСТРАЦИИ ГАРИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

3.21. Поступившие в структурные подразделения администрации Гаринского городского округа обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.22. Обращения граждан в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) рассматриваются непосредственно исполнителями, указанными в резолюции, или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения). Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая с даты его подписания.

3.23. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается иным органам в соответствии с их компетенцией или организациям и их должностным лицам, то заявителю в этом случае оформляется уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.24. 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. Обращения и документы к ним, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

3.25. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и получать объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

- уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.26. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 дней предоставить 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.

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

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

3.29. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, оно направляется в правоохранительные органы.

3.30. Должностное лицо, которому направлено обращение, не рассматривает его по существу при наличии оснований, указанных в п. 2.20 Административного регламента.

3.31. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации Гаринского городского округа 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 и ответа заявителям.

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

3.32. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Герои Советского союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Прием ведется в соответствии с утвержденным графиком. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. График приема вывешивается в здании администрации, публикуется в средствах массовой информации.

3.33. Запись на прием осуществляется предварительно и проводится в день, предшествующий дню приема. Секретарь приемной по согласованию с главой Гаринского городского округа, его заместителями может принять решение о досрочном прекращении записи.

Прибывшие в приемную граждане приглашаются на беседу секретарем приемной. Секретарь приемной регистрирует заявителя в журнале, где указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес местожительства, краткая суть обращения и поручение, данное руководителем по рассмотрению обращения. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Во время приема секретарь приемной вправе по согласованию с главой Гаринского городского округа и его заместителями с согласия гражданина направить гражданина для рассмотрения его обращения в соответствующее структурное подразделение Администрации.

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

3.35. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

3.36. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.37. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, 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, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Гаринского городского округа. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письмен-

ный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

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

3.38. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.39. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям секретарь приемной готовит письма и оформляет рассылку документов.

3.40. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется секретарем приемной руководителю, осуществлявшему прием.

3.41. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.42. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.43. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации, муниципальных предприятий и учреждений, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.44. 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, Председателя Областной Думы и его заместителей, Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области о рассмотрении обращений граждан.

3.45. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Гаринского городского округа.

3.46. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.47. Обращение возвращается в соответствующий орган и другую организацию или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.48. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Секретарь-делопроизводитель.

3.49. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.50. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных документов и материалов, направления запроса о предоставлении информации, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.51. Продление срока рассмотрения обращения производится по служебной записке ответственного исполнителя главой Гаринского городского округа. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным либо областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

3.52. Ответы на обращения граждан подписывают глава Гаринского городского округа, его заместители.

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

3.54. В ответе в федеральные и областные органы государственной власти должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.55. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

3.56. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

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

3.58. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.60. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в приемную главы Гаринского городского округа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.61. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату.

3.62. После регистрации ответа он направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации в приемной главы не допускается.

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

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

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

3.65. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.68. Контроль за полнотой и качеством исполнения 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 граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.69. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан,

и принятием решений специалистами осуществляется руководителями структурных подразделений администрации Гаринского городского округа.

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО ПО ОБРАЩЕНИЮ

3.71. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ДНЕЙ ПРИЕМА ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

День приема	Время приема	Ф.И.О., должность
Вторник	14.00-17.00	Глава Гаринского городского округа
Среда	10.00-13.00	Заместитель главы Гаринского городского округа по социальным вопросам
Пятница	10.00 - 13.00	Заместитель главы Гаринского городского округа по экономике и управлению имуществом