

Российская Федерация
Орловская область
Администрация поселка Долгое

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 июня 2012 года № 39

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Долгое

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом поселка Долгое ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Долгое согласно приложению.
2. Обнародовать информацию об утверждении административного регламента в установленном порядке и разметить на официальном сайте Администрации Должанского района.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава поселка Долгое

К.И. Жердев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан, поступивших в
Администрацию поселка Долгое.**

I. Общие положения

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Долгое разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан.

1. Предмет регулирования регламента

Настоящий административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации поселка Долгое.

2. Круг заявителей

Заявителями являются физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде Администрации поселка Долгое (далее администрация поселка), на официальном сайте *Администрации Должанского района* в информационно-телекоммуникационной сети Интернет а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

4. Информирование о порядке личного приема заявителей должностными лицами органов местного самоуправления и о последовательности исполнения административных процедур, связанных с письменными, либо устными обращениями граждан осуществляются сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по телефону, указанному в пункте 15 настоящего Административного регламента.

5. Личный прием заявителей осуществляется главой администрации поселка, сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по адресу, указанному в п.15 настоящего Административного регламента, в соответствии с графиком приема, утвержденным главой администрации поселка.

6. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет-адресах, адресах электронной почты, а также графике работы администрации поселка приведены в п.15

7. Информационный стенд о предоставлении муниципальной услуги размещается в администрации поселка по адресу, указанному в п.15 настоящего Административного регламента.

8. По телефону, при личном либо письменном обращении должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны сообщить

исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги.

9. Консультации предоставляются сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по вопросам, касающимся:

режима работы администрации поселка;

порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

режима приема граждан сотрудниками;

порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

10. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа местного самоуправления, в которое позвонил заявитель, фамилии и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам, указанным в пункте 9 Административного регламента.

Во время разговора сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При невозможности сотрудника, принявшего телефонное обращение, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонное обращение переадресовывается (переводится) другому должностному лицу или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Продолжительность консультации по телефону не должна превышать 10 минут.

11. По письменному обращению сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно в письменной форме разъясняют заявителю порядок предоставления услуги и в течение 30 дней со дня получения обращения направляют ответ заявителю.

12. При личном обращении заявителя в администрацию поселка, сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, разъясняют заявителю вопросы, указанные в пункте 9 Административного регламента.

13. На информационном стенде, в сети Интернет, а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов;

сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах администрации поселка.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

14. Наименование муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Долгое

15. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией поселка Долгое, являющейся разработчиком настоящего административного регламента.

Местонахождение Администрации поселка Долгое: 303760 Орловская область п.г.т.Долгое ул. Кирова д.3

График работы Администрации поселка Долгое:

понедельник - пятница: с 8.30 до 17.30;

прием посетителей: понедельник - пятница: с 8.30 до 13.00, с 14.00 до 17.30;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Заявитель вправе обратиться лично или направить письменный запрос по адресу местонахождения администрации поселка или по электронной почте: adm.dolgoe@mail.ru,

а также получить устную информацию позвонив по телефону (48672) 2-18-98. Кроме того, информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить и на официальном сайте Администрации Должанского района в сети Интернет: admin.dolgan.57ru.ru, а также на информационных стендах администрации поселка.

Описание результата предоставления муниципальной услуги:

- результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

-результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

- мотивированный отказ в удовлетворении запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги (от момента подачи заявителем запроса до направления или выдачи заявителю ответа) не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги, 1 суток – при устном запросе.

Продолжительность приема заявителя у должностных лиц при получении муниципальной услуги не должна превышать тридцати минут.

Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур исполнения муниципальной услуги представлены в соответствующих разделах настоящего административного регламента.

16. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Уставом поселка Долгое.

17.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, предоставляемый заявителем самостоятельно:

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество заявителя;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

4) содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

5) личную подпись заявителя;

6) дату написания.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

18. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчества (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

19. Основаниями для отказа в приеме заявления в электронной форме являются:

Наличие грамматических и технических ошибок в указанных персональных данных заявителя.

Наличие незаполненных реквизитов в заявлении.

Основанием для отказа в приеме у муниципальных органов документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является отсутствие заверенного муниципальным органом письменное согласие гражданина на обработку его персональных данных.

20. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

Представление документов, не соответствующих требованиям пунктов:17,18 Административного регламента.

Представление неполного комплекта документов.

Предоставление недостоверной информации.

21. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги по обращению граждан являются:

в случае, если запрос о предоставлении муниципальной услуги содержит вопросы, которые не входят в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица;

в случае, если муниципальная услуга не может быть выполнена без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну.

22. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальной услуга по обращению граждан предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

23 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в электронной очереди при подаче заявления в электронной форме в виде запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 1 рабочий день.

24. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Заявления регистрируются в течение 15 минут с момента подачи.

Заявления, поданные в форме электронного документа, регистрируются с учетом

требований делопроизводства в течение рабочего дня в день их поступления.

25. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

Прием заявителей, пользователей муниципальной услуги, осуществляется ответственными специалистами администрации поселка согласно графику приема граждан, в помещении здания администрации поселка с учетом максимальной доступности. На здании обязательно наличие стандартной вывески с наименованием органа местного самоуправления.

Помещение, предназначенное для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для общественных учреждений, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов, принимающих и рассматривающих заявления и документы, оборудуются необходимой функциональной мебелью, телефонной связью и оргтехникой. Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для сидения и раскладки документов. Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

В помещении для исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и размещения, в случае необходимости, верхней одежды посетителей, ожидание предполагается в фойе, оборудованном местами для сидения.

Место для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуется необходимой функциональной мебелью и информационными стендами, предусмотрено в фойе, расположенном в непосредственной близости от помещения, где исполняется муниципальная услуга.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, муниципальных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;
- извлечения из текста административного регламента;
- перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам;
- место и режим приема посетителей;
- таблица сроков исполнения муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;
- основания для отказа или приостановления исполнения муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе исполнения муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

26. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу.

Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Качественным показателем качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;
- профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

высокая культура обслуживания заявителей.

Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

27. Административные процедуры.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации ;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан 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 обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

28. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию поселка или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

29. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресовки, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

30. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах по форме, утвержденной главой поселка Долгое. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

31. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

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

33. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в администрации. Учет обращений граждан осуществляется с помощью системы автоматизации делопроизводства. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка – бланк установленной формы, с указанием даты приема обращения, номера регистрации, телефона для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

34. Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в системе автоматизации делопроизводства в категории «Обращения граждан» сотрудниками администрации.

35. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации поселка с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

36. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение 15 минут с момента поступления в администрацию поселка.

37. На поступившие в администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный номер и дата.

38. При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка «и другие». Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Правительства Орловской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения.

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;
- обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Направление обращения на рассмотрение

39. После регистрации обращения в администрации передает его на рассмотрение главе поселка Долгое.

40. Должностные лица, указанные в п. 33, вправе рассмотреть обращение лично.

41. В случае если заявитель ранее обращался в администрацию и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе поселка Долгое.

42. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Орловской области, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и Орловской областной Думы направляются главе поселка Долгое. Обращения, взятые на контроль иными вышестоящими органами, направляются по принадлежности.

43. Письма граждан, поступившие из редакций, средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

44. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

45. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации поселка, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

46. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой администрации.

47. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, подписываются главой администрации.

48. Работникам администрации зарегистрированные обращения граждан передаются под расписку.

Рассмотрение обращений в администрации поселка

49. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

50. Обращения могут рассматриваться непосредственно (в том числе с выездом на место) в администрации поселка или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Орловской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

51. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- телефон для справок.

52. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

53. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

Личный прием граждан

54. Личный прием граждан в администрации поселка проводится главой поселка Долгое, специалистами администрации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

55. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

56. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

57. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

58. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

59. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселка, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

60. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

61. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

63. 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.

Постановка обращений граждан на контроль

64. Должностные лица администрации поселка осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

65. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Орловской области, Правительства Орловской

области о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

66. Сотрудник ответственный за работу с обращениями граждан следит за обращениями, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения, которых уже истек.

67. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

68. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

69. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

70. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава поселка Долгое. Ответы на поручения Губернатора Орловской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава поселка Долгое, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

71. 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 к виновным должностным лицам.

72. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

73. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

74. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание поселкового Совета депутатов или по нему может быть принято постановление Администрации поселка Долгое.

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

76. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.

77. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

78. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

79. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются уполномоченному специалисту администрации, где проверяется правильность оформления ответа. Специалист администрации вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

80. Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляют уполномоченный сотрудник администрации поселка.

81. 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).

82. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

83. В любое время с момента регистрации обращения заявитель 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.

84. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет уполномоченный сотрудник администрации муниципального образования.

85. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

86. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

87. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.30 до 13.00 и с 14.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней.

88. При получении запроса по телефону сотрудник администрации:

- называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

90. уполномоченный сотрудник регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе поселка Долгое.

91. 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 муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

92. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

93. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решения работниками осуществляется главой поселка Долгое.

94. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и поселка Долгое.

Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги представлена блок-схемой в Приложении №1 к настоящему административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

95. Контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами действий по выполнению настоящего административного регламента осуществляется главой поселка Долгое.

Должностное лицо, уполномоченное исполнять муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка, качества, режимов ее осуществления, подготовку документов, прием документов предоставляемых заявителями, за полноту, грамотность, доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения административных процедур, контроль соблюдения требований к составу документов, нормативных правовых актов и муниципальных актов органов местного самоуправления, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность осуществления контроля за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги устанавливается главой поселка Долгое.

Администрацией поселка могут проводиться электронные опросы, анкетирование по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

Должностные лица несут ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также по результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или

бездействия должностных лиц администрации поселка, а также сообщать о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях должностных лиц администрации поселка в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Заявители имеют право обратиться с устным или письменным обращением в адрес главы администрации поселка Долгое.

Жалоба поступившая в администрацию поселка Долгое подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении пятнадцати рабочих дней, а в случае обжалованию отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение заявителя должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается обращение, почтовый адрес;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество сотрудника, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в нем факты.

Заявитель подписывает обращение и указывает дату его написания.

О результатах рассмотрения жалобы, заявителю, не позднее дня следующего за днем принятия решения, в письменной форме, а по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в орган прокуратуры.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация поселка вправе оставить его без ответа и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем уведомляется заявитель, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации поселка Долгое вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.»

97. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

БЛОК-СХЕМА
процедуры по предоставлению муниципальной услуги

