РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**ГЛАВА**

**ПОСЕЛКА НОВОКАСТОРНОЕ**

**КАСТОРЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 9 июля 2012 г. № 42

Об утверждении Административного регламента

предоставления муниципальной услуги

"Рассмотрение обращений граждан, поступивших

в Администрацию поселка Новокасторное Касторенского района,

и проведение личного приема граждан»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь Уставом муниципального образования «поселок Новокасторное» Касторенского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Новокасторное Касторенского района Курской области» (приложение).

2. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава поселка Новокасторное А.Н.Нестеров

Приложение

к постановлению Главы

поселка Новокасторное

Касторенского района

от 09.07. 2012 г. N 42

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ

ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ

ПОСЕЛКА НОВОКАСТОРНОЕ КАСТОРЕНСКОГО РАЙОНА, И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Новокасторное Касторенского района и проведение личного приема граждан» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо его уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенная в письменной или устной форме;

- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Курской области;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действием (бездействием) юридических или физических лиц;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - граждане или заявители).

1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте администрации, в местах нахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу. Подробная информация об органе, предоставляющем муниципальную услугу, содержится в п. 2.2 настоящего административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию поселка Новокасторное Касторенского района.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет орган - Администрация поселка Новокасторное Касторенского района.

Место нахождения органа: Курская область, Касторенский район, п. Новокасторное, ул. Железнодорожная, д. 57.

Орган осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - 8.00-17.00

Вторник - 8.00-17.00

Среда - 8.00-17.00

Четверг - 8.00-17.00

Пятница - 8.00-17.00

Перерыв - 12.00-13.00

Справочный телефон, факс органа: (8-47157) 2-12-61.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с указанием необходимых действий и принятых мер; уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; мотивированный отказ в даче ответа по существу в соответствии с законодательством.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу глава администрации или по его поручению заместитель главы администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, с указанием причин продления.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Уставом Курской области, принятым Курской областной Думой 27.09.2001г (с изменениями и дополнениями), опубликован в газете «Курская правда» от 05.10.2001г № 161;

Законом Курской области от 30 мая 2008 года № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан Курской области», опубликован в газете «Курская правда» от 11.06.2008г.№83-86;

Уставом муниципального образования «поселок Новокасторное» Касторенского района Курской области, настоящим Административным регламентом.

2.6. Перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: письменное обращение.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ письменное обращение должно содержать:

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

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- контактный телефон;

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

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

По письменному заявлению гражданина ему возвращаются переданные при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии. При этом администрация для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- письменное заявление гражданина о возврате документов, представленных им для получения муниципальной услуги, или о прекращении рассмотрения обращения;

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

- если в обращении заявителя 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, при условии что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию поселка Новокасторное, Глава поселка Новокасторное вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом, в необходимых случаях такие обращения направляются в правоохранительные органы;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если обращение не содержит фамилии, подписи обратившегося заявителя и адреса для ответа, подобные обращения признаются анонимными;

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

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. Около здания администрации организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание Администрации оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- настоящий административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявлений оборудовано стульями, столом с размещенными на нем бланками и образцами написания обращений, необходимыми канцелярскими принадлежностями, имеет пространство для написания заявлений и размещения документов.

2.12.7. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан, оборудованы необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.12.8. Места для проведения личного приема граждан оборудованы:

- необходимой мебелью;

- канцелярскими принадлежностями;

- телефоном.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего административного регламента, и при отсутствии обоснованных жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;

- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами лично либо по телефону.

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверению документов и сведений;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование органа, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

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

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей на информационных стендах в местах предоставления услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования

к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений и продление срока рассмотрения обращений;

- постановка обращений на контроль;

- оформление ответов на обращения;

- организация личного приема граждан.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

Прием и первичная обработка письменных обращений

1. Поступающие в Администрацию поселка Новокасторное письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются заместителем Главы Администрации.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается почтовый конверт;

с поступивших подлинных документов снимаются копии и вместе с другими приложениями прилагаются к тексту письма, подлинные документы возвращаются заявителю по почте за счет средств заявителя; в случае отсутствия в конверте самого текста письма составляется акт об отсутствии письма с указанием даты и подписями, акт прилагается к поступившим документам, или составляется справка с текстом: "Письменного обращения в адрес администрации Алексеевского сельсовета нет", которая приобщается к поступившим документам или прилагается к конверту;

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

2. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, 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 и подписывается тремя лицами администрации, один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к поступившему обращению.

3. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник, не вскрывая конверт, сообщает об этом главе администрации.

4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом , ответственным за работу с обращениями граждан.

Регистрация письменных обращений граждан

1. Регистрация обращений граждан производится заместителем Главы Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале регистрации обращений граждан.

При регистрации проверяют установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и такое обращение считается коллективным. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи, поступившие от имени коллектива организации либо принятые на митинге или собрании путем голосования (подписанные инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

На анонимные письма, поступившие по электронной почте, заявителю сообщается, что анонимные письма не принимаются. Такие письма не распечатываются, не регистрируются и удаляются из электронной почты.

Если в анонимном 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.

2. На обращении ставятся штамп с указанием даты поступления и регистрационный номер, состоящий из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступления в течение календарного года. В случае коллективного обращения регистрационный номер состоит из трех букв (Кол-) и порядкового номера.

В дальнейшем все документы, поступающие в связи с исполнением данного обращения, а также письменный ответ заявителю регистрируются под тем же номером с изменением даты регистрации.

3. Непосредственно обратившемуся гражданину выдается установленной формы 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.

4. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа; чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Направление обращений граждан на рассмотрение

1. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются главе администрации или заместителям главы администрации (в зависимости от адресации) для рассмотрения и подготовки поручений.

2. 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.

3. По обращению, принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

передача на рассмотрение и решение вопроса в органы администрации сельсовета;

направление в другие организации и учреждения;

приобщение к ранее поступившей жалобе;

сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщение гражданину о прекращении переписки;

списание "В дело".

4. Обращение граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации сельского поселения, в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию в течение семи дней со дня их регистрации.

Рассмотрение обращений граждан и порядок продления

сроков рассмотрения

1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностным лицам в соответствии с их полномочиями, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу глава города или по его поручению один из заместителей главы администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, с указанием причин продления.

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

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

4. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

5. Копии поручений главы сельсовета и заместителя главы администрации вместе с копиями обращений направляются исполнителям. Оригиналы обращений формируются в дело.

6. Поручение должно содержать:

фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;

лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя и дату.

7. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В случаях когда поручение дается нескольким исполнителям, первое указанное должностное лицо является ответственным исполнителем, а остальные - соисполнителями.

8. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

9. В случае если обращение того же лица (группы лиц) было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, глава администрации или уполномоченный на то заместитель главы администрации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, главой сельсовета может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

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

11. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

12. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам и должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

13. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан исчерпывающий устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, по ним приняты необходимые меры.

14. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается гражданину, подавшему данное обращение.

Постановка обращений на контроль

1. Администрация поселка осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Глава поселка одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии обращения на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

3. 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 администрации сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и выявления ранее принятых мер по вопросу, с которым автор обращался неоднократно.

4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений вышестоящих организаций о рассмотрении обращений.

5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляет должностное лицо, отвечающее за работу с обращениями граждан.

6. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "Контроль".

Оформление ответов на обращения граждан

1. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главе сельсовета или заместителю главы администрации в соответствии с распределением обязанностей и конкретным содержанием обращения.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

2. При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы должностные лица соответствующих органов администрации. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой.

3. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в контролирующий орган. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4. В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

5. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

6. В случае устного разъяснения делается соответствующая запись и вопросы, поставленные в письменном обращении, считаются решенными на основании подписи заявителя на заявлении.

7. По результатам рассмотрения обращения может быть принят муниципальный правовой акт. В случае если экземпляр принятого муниципального правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется. Муниципальный правовой акт направляется с сопроводительным письмом.

8. Ответы заявителям печатаются на бланках администрации сельсовета. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер его служебного телефона.

На втором экземпляре ответа в правом нижнем углу исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию и ставит подпись. Второй экземпляр ответа подшивается в дело.

9. Подлинники обращений в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

11. После регистрации ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

12. 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).

Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан осуществляется Главой поселка, заместителем Главы Администрации и другими должностными лицами Администрации в соответствии с графиками приема.

2. Графики приема граждан размещаются в средствах массовой информации, в фойе Администрации.

Личный прием граждан осуществляется в служебных помещениях Администрации.

3. Предварительная запись на личный прием к Главе поселка осуществляется в день приема лично или по телефону с 8.00 до 17.00.

4.Другие должностные лица осуществляют прием граждан без предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. На приеме у Главы поселка на обращение гражданина заводится регистрационно-контрольная карточка, куда заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения и делается отметка о принятых мерах по существу обращения.

6. Прием граждан Главой поселка осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, родители, имеющие детей в возрасте до 3 лет, принимаются вне очереди..

7. Запись на повторный прием к Главе поселка осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8. Глава поселка, заместитель Главы Администрации и другие должностные лица Администрации при рассмотрении обращений граждан могут приглашать на прием должностных лиц, которые могут дать пояснения по существу обращения.

9. По окончании приема на регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка о результате рассмотрения "Разъяснено" или в резолюции указываются исполнитель и конкретное поручение по исполнению данного обращения.

10. Обращения с личного приема руководителей так же, как и письменные обращения (если в резолюции не установлен иной срок), рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня обращения на прием.

11. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема Главы поселка осуществляет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, которое регулярно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

12. По просьбе заявителя, оставившего свои документы на личном приеме, 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.

13. Проекты ответов о принятых мерах по реализации поручений с личного приема граждан направляются на ознакомление руководителю, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные заявления считаются завершенными. Исполненные поручения снимаются с контроля, о чем делается отметка в регистрационно-контрольной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

14. Материалы личного приема граждан хранятся в общем отделе в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации поселка Новокасторное и внеплановым (проводится по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Руководство Администрации поселка должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль: Глава поселка Новокасторное, заместитель Главы Администрации.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

и муниципальных служащих

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы Главе поселка.

Жалобы принимаются по адресу: Курская область, Касторенский район,

п. Новокасторное, ул. Железнодорожная, д. 57.

Справочный телефон, факс: (8-47157) 2-12-61.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в Администрацию поселка Новокасторное, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагаются суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса государственным органам, иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

5.7. Обращение заинтересованного лица, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о выполнении действий по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме и применении мер ответственности к должностному лицу администрации, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.9. Результатом досудебного обжалования являются рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление письменных ответов по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.10. Должностные лица администрации несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего регламента, за осуществляемые действия (бездействие) и принимаемые решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Приложение

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан, поступивших

в Администрацию поселка Новокасторное Касторенского района

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ

В АДМИНИСТРАЦИЮ ПОСЕЛКА НОВОКАСТОРНОЕ КАСТОРЕНСКОГО РАЙОНА

┌──────────────────────────┐

│ Обращение гражданина │

└─────────────┬────────────┘

\/

┌────────────────────────────────────────────────────┐

│Прием и регистрация письменного обращения гражданина│

└──────────────────────────┬─────────────────────────┘

\/

┌──────────────────────────────────┐

│Рассмотрение письменного обращения│

└─────────────────┬────────────────┘

\/

┌──────────────────────────────────────────┐

│Подготовка ответа на письменное обращение,│

│ за исключением случаев, предусмотренных │

│ Федеральным законом │

│ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ │

└──────────────────────────────────────────┘