АДМИНИСТРАЦИЯ МИРНОГО
Муниципальное образование «Мирный»
Архангельская область

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от «30» января 2012 г. № 105

Об утверждении Административного регламента администрации Мирного по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация Мирного **п о с т а н о в л я е т** :

1.Утвердить прилагаемый Административный регламент администрации Мирного "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок".

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Мирного Н.Л. Бикуса.

Глава администрации Мирного О.Л. Смирнов

Утвержден
постановлением администрации Мирного
от «30» января 2012 г. № 105

Административный регламент администрации Мирного по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

I. Общие положения

1. Административный регламент администрации Мирного по предоставлению муниципальной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - Административный регламент) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в администрации Мирного.

2. Административный регламент регулирует отношения, связанные с предоставлением администрацией Мирного муниципальной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок". Административные процедуры, регулирующие отношения, связанные с предоставлением иных муниципальных услуг администрацией Мирного, устанавливаются другими регламентами.

3. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и администрации Мирного в процессе реализации администрацией Мирного иных муниципальных услуг.

4. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

5. Юридический и фактический адрес местонахождения администрации Мирного: 164170, г. Мирный Архангельской области, ул.Ленина, дом 33.

6. График (режим) работы общего отдела администрации Мирного (время - московское):

День недели	Режим работы
Понедельник	8.30 – 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30; с 15.00 до 16.00)
Вторник	8.30 – 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30; с 15.00 до 16.00)
Среда	8.30 – 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30; с 15.00 до 16.00)
Четверг	8.30 – 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30; с 15.00 до 16.00)
Пятница	8.30 – 17.00 (перерыв 13.00 - 14.30; с 15.00 до 16.00)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

7. Прием граждан главой администрации Мирного осуществляется в приемной главы администрации Мирного по адресу: 164170, г. Мирный, ул. Ленина, д. 33, 3 этаж, кабинет № 303.

8. Прием письменных обращений граждан (в том числе поступивших по почте) производится в здании администрации Мирного (кабинет № 409). Прием обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работником приемной главы администрации Мирного.

9. Время работы приемной для записи граждан на прием к главе администрации Мирного (время - московское) или по телефону 5 05 09:

День недели	Время приема
Понедельник	8.30 - 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30)
Вторник	8.30 - 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30)
Среда	8.30 - 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30)
Четверг	8.30 - 17.15 (перерыв 13.00 - 14.30)
Пятница	8.30 - 17.00 (перерыв 13.00 - 14.30)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

10. Информирование о предоставлении администраций Мирного муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно в здании администрации Мирного с использованием средств наглядной информации (информационные стенды);

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе на официальном сайте муниципального образования «Мирный»);

посредством использования телефонной связи.

11. Контактные телефоны, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги:

сведения о графике (режиме) работы администрации Мирного сообщаются по телефону 5-10-14; 5-05-09;

информирование о предоставлении муниципальной услуги (по вопросам регистрации и ходу исполнения обращений граждан) осуществляется работниками общего отдела администрации Мирного по телефону 5-10-14;

контактный телефон (факсимильная связь) приемной главы администрации Мирного: 8(81834) 5-05-09; общего отдела администрации Мирного -

8(81834) 5-10-14.

12. Официальный сайт муниципального образования «Мирный»: http://www.mirniy.ru.

13. Адрес электронной почты администрации Мирного для направления электронных сообщений: admirn@atnet.ru.

14. Информирование по вопросам предоставления и о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками администрации Мирного, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

15. Информирование предоставляется по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

места и графика личного приема главой администрации Мирного для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

16. Информирование осуществляется при личном обращении (в том числе в письменном виде) с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

17. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа и структурного подразделения администрации Мирного, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Далее необходимо предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. Продолжительность одного телефонного разговора при информировании гражданина не должна превышать 10 минут.

18. Работники структурного подразделения администрации Мирного при осуществлении устного информирования по обращению гражданина по телефону должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других работников.

19. При невозможности компетентно и самостоятельно ответить на поставленные вопросы работник администрации Мирного, принявший звонок, должен сообщить обратившемуся гражданину фамилию, имя, отчество работника и телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

20. Работники администрации Мирного, осуществляющие прием, информирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

21. Гражданин с учетом графика (режима) работы администрации Мирного с момента поступления обращения в администрацию Мирного имеет право на получение информации о ходе рассмотрения его обращения по телефону, по электронной почте, в виде письменного ответа (если вопрос был задан в письменном виде).

22. Информирование осуществляется в часы работы администрации Мирного.

Граждане в обязательном порядке информируются:

о структурном подразделении администрации Мирного, ответственном за рассмотрение обращения;

о работниках, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

Правовые основания для предоставления
муниципальной услуги

23. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

24. Наименование муниципальной услуги - "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - муниципальная услуга).

Наименование органа, предоставляющего
муниципальную услугу

25. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Мирного.

Результат предоставления муниципальной услуги

26. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

ответ (устный (в ходе личного приема гражданина) или письменный, в том числе в форме электронного документа) на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ по существу обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Срок предоставления муниципальной услуги

27. Срок регистрации письменных обращений в администрации Мирного с момента поступления - три дня.

28. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

29. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

30. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Мирного, направляется в течение семи дней со дня регистрации в администрации Мирного в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

31. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации в администрации Мирного направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

32. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) глава администрации Мирного или его первый заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В этом случае руководитель структурного подразделения администрации Мирного, назначенный ответственным за исполнение поручения или указанный в поручении первым (лицо, его замещающее), за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения должен представить на имя главы администрации Мирного или его первого заместителя докладную записку (на регистрационно-контрольной карточке) с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и проект письма гражданину, направившему обращение.

33. После рассмотрения докладной записки о переносе срока рассмотрения обращения главой администрации или его первым заместителем документы передаются в общий отдел администрации для внесения отметок о продлении срока рассмотрения в информационную систему.

34. Администрация Мирного по направленному в установленном порядке запросу, в том числе в электронной форме, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязана в течение 15 дней предоставить автору запроса документы и материалы, в том числе в электронной форме, 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.

35. Обращения, по которым администрация Мирного является соисполнителем, рассматриваются в течение первой половины срока со дня регистрации в администрации Мирного.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

36. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина в администрацию Мирного (в письменном виде по почте, по факсу, лично, электронной почтой на официальный сайт) в соответствии с приложением № 2 к Административному регламенту.

37. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование муниципального органа (администрацию Мирного), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица- главы администрации Мирного, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

39. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

40. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги, и
в предоставлении муниципальной услуги

41. Обращение, поступившее в администрацию Мирного, подлежит обязательному приему.

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

43. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

44. Если в 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 том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ) в течение одного рабочего дня.

45. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

46. Администрация Мирного при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщить о недопустимости злоупотребления правом.

47. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

48. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не

приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации Мирного или его первый заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Мирного; о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

50. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований, указанных в пунктах 42-49 Административного регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

51. В случаях, указанных в п. 50 Административного регламента, сотрудник администрации Мирного, ответственный за рассмотрение обращения, поступившего в форме электронного сообщения, направляет автору обращения уведомление об отказе в рассмотрении обращения (с обоснованием причин отказа).

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

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

53. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения

54. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче обращения не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

55. Срок регистрации обращений граждан в администрации Мирного с момента поступления - три дня.

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

56. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

работа с обращениями граждан:

- поступление и регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;

личный прием граждан;

57. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 1 к Административному регламенту.

Работа с обращениями граждан. Поступление и регистрация обращения. Способ передачи и направления гражданами письменных обращений для рассмотрения

58. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в администрацию Мирного.

59. Граждане направляют для рассмотрения:

письменные обращения почтовым отправлением в адрес администрации Мирного;

по электронной почте в адрес администрации Мирного;

по аппарату факсимильной связи.

60. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения лично либо через представителя в кабинет № 409 здания администрации Мирного.

61. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в общем отделе администрации Мирного в трехдневный срок.

Обращение в форме электронного документа распечатывается на бумаге и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

62. Регистрация обращений, поступивших в администрацию Мирного в письменной форме или в форме электронного документа, производится общим отделом администрации Мирного в информационной системе. Почтовые конверты (пакеты), с которыми письменные обращения поступают в общий отдел администрации Мирного, сохраняются вместе с обращениями.

63. На каждое поступившее обращение создается электронная регистрационно-контрольная карточка (РКК).

64. Сведения, содержащиеся в электронной РКК, выводятся на печать и прикрепляются к каждому письменному зарегистрированному обращению. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

65. Работник общего отдела администрации Мирного заполняет поля электронной РКК, проверяет реквизиты письма (обращения), наличие указанных автором вложений и приложений. В случае поступления повторного обращения уполномоченный работник общего отдела администрации Мирного при необходимости подготавливает соответствующие материалы, связанные с рассмотрением первичного обращения (с материалами к обращению - при их наличии).

Работа с обращениями граждан. Рассмотрение обращений граждан

66. Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день (если обращение зарегистрировано после 16 часов – на следующий рабочий день) направляются для рассмотрения первому заместителю главы администрации Мирного (в необходимых случаях – главе администрации Мирного).

67. По письменному обращению, поступившему в администрацию Мирного и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к рассмотрению;

о передаче на рассмотрение в структурные подразделения администрации Мирного или подведомственные муниципальные предприятия и организации;

о направлении в другие организации и учреждения;

о приобщении к ранее поступившей жалобе;

о невозможности рассмотрения его обращения;

о прекращении переписки;

о списании в дело.

68. Первый заместитель главы администрации Мирного (в необходимых случаях – глава администрации Мирного) рассматривает обращение гражданина и в виде резолюции на печатной РКК дает поручение работникам администрации Мирного по рассмотрению обращения. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения (если срок исполнения отличается от стандартного).

69. После этого обращение вместе с печатной РКК возвращается в общий отдел администрации для внесения отметок в электронную РКК, постановки документа на контроль в информационной системе и передачи для исполнения работнику администрации Мирного, ответственному за исполнение поручения и подготовку ответа на обращение.

70. Руководитель структурного подразделения администрации Мирного (лицо, его замещающее) рассматривает обращение гражданина и в виде резолюции на печатной РКК дает поручение по рассмотрению обращения работникам возглавляемого структурного подразделения.

71. В случае, если в поручении первого заместителя главы администрации (главы администрации Мирного) о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется в структурное подразделение, назначенное ответственным за исполнение поручения или указанное в поручении первым (далее – структурное подразделение - ответственный исполнитель). Структурное подразделение - ответственный исполнитель изготавливает и направляет копии обращения соисполнителям (структурным подразделениям) поручения для координации работы соисполнителей и подготовки ответа.

72. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

73. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя в течение одного дня с момента получения обращения из общего отдела администрации:

изучает обращение (с материалами к обращению - при их наличии);

в случае, если в обращении гражданина содержится просьба о содействии в реализации его конституционных прав или конституционных прав других лиц, проверяет наличие законных оснований для удовлетворения просьбы;

в случае, если в обращении содержится жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, повлекшие нарушение прав, свобод и законных интересов гражданина, принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращения, в том числе для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка его рассмотрения сотруднику структурного подразделения – ответственного исполнителя, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

74. В случае, если структурное подразделение - ответственный исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено в общий отдел администрации Мирного вместе с соответствующим обоснованием для передачи автору поручения.

75. В случае изменения резолюции общий отдел администрации вносит изменения в электронную РКК информационной системы. В тот же день обращение в соответствии с изменениями в резолюции направляется в назначенное структурное подразделение - ответственный исполнитель.

76. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю структурного подразделения администрации Мирного (лицу, его замещающему), который обязан назначить нового исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения в структурном подразделении.

Рассмотрение обращения работником структурного подразделения администрации Мирного

77. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения работнику структурного подразделения администрации Мирного, ответственного за рассмотрение обращения (далее - исполнитель), который исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

78. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", исполнитель:

определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности администрации Мирного, муниципальных предприятий (организаций);

в отношении каждого предложения оценивает возможность его принятия или непринятия;

при проведении оценки предложения учитывает следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае его принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

по результатам рассмотрения предложения готовит ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

79. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", исполнитель:

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

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, отнесенных к полномочиям администрации Мирного;

проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения;

в ответе сообщает об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы);

проверяет, соответствуют ли действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законов и иных нормативных правовых актов;

запрашивает пояснения по факту нарушения у лица, действия которого оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

80. В случае если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину указываются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

81. В случае если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

82. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, для чего он:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

83. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

84. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения.

85. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить, в том числе в электронной форме, в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других

государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

86. Запрещается направлять обращения на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются.

87. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

88. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе, в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнить обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо пригласив гражданина на личную беседу.

89. В случае отказа гражданина представить пояснения по обращению (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

90. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям, соисполнители (структурные подразделения) в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения, представляют структурному подразделению - ответственному исполнителю необходимые данные, предложения. Структурное подразделение - ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению в пределах установленной компетенции. Соисполнители поручения отвечают за качество проработки и за своевременность представления своих предложений.

91. Структурное подразделение - ответственный исполнитель формирует окончательный вариант проекта ответа по обращению при поступлении материалов от соисполнителей поручения, при необходимости готовит проект постановления.

92. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно работниками администрации Мирного давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в настоящем письменном обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации (первый заместитель главы администрации) принимает решение о прекращении переписки в виде резолюции на РКК.

93. Мотивированный ответ о прекращении переписки, подписанный главой администрации (лицом, его замещающим), направляется автору обращения.

94. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, вновь направленное обращение гражданина рассматривается работниками

администрации Мирного в порядке, установленном Административным регламентом.

95. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Ответ гражданину подписывается главой администрации или лицом, его замещающим.

96. В случае, указанном в пункте 32 Административного регламента, руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя (лицо, его замещающее) за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет обоснование необходимости продления срока исполнения поручения.

97. При согласии главы администрации (первого заместителя главы администрации) с продлением срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется соответствующее письмо, в котором указываются причины продления срока рассмотрения обращения.

98. Проект письма с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения подписывается главой администрации либо лицом, его замещающим.

99. Работник структурного подразделения - ответственного исполнителя подготавливает проект письма гражданину и направляет его через общий отдел администрации на подпись главе администрации либо лицу, его замещающему.

100. Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу всех поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости принято постановление.

101. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

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

102. Подготовленный ответ (со всеми материалами) передается в общий отдел администрации для передачи документов на подпись главе администрации (лицу, его замещающему).

103. Перед направлением ответа на обращение на подпись, уполномоченный работник общего отдела администрации проверяет правильность его оформления, а также наличие:

обращения гражданина;

необходимого количества экземпляров ответа на обращение;

соответствующих виз (в том числе всех соисполнителей, указанных в резолюции) на визовом экземпляре;

подписей;

приложений;

инициалов, фамилии и телефона исполнителя.

104. Ответ гражданину (с материалами к ответу - при их наличии), визовый экземпляр и экземпляр исполнителя за подписью главы администрации (лица, его замещающего) возвращается в общий отдел администрации для проставления даты, присвоения регистрационного номера и отправки гражданину.

105. После регистрации ответа работник общего отдела готовит документ на снятие с контроля. Сотрудник канцелярии администрации делает отметки в электронной РКК информационной системы о снятии документа с контроля, направлении обращения в дело, проставляет дату снятия с контроля.

106. Решение о снятии обращения с контроля и направлении его в дело принимает первый заместитель главы администрации (лицо, его замещающее) путем проставления подписи на РКК.

107. Работник общего отдела администрации подшивает обращение со всеми материалами в дело в соответствии с входящим номером. В дело сначала подшивается печатная РКК (с отметкой о снятии с контроля), затем оригинал (копия) обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения в хронологической последовательности, и визовый экземпляр зарегистрированного ответа на обращение.

108. В случае рассмотрения повторного обращения оно подшивается к первичному обращению, если поступило в том же году.

109. Срок хранения дел по обращениям граждан определяется номенклатурой дел общего отдела администрации на текущий год.

110. В случае, если обращение рассмотрено в соответствии с поручением Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и других органов государственной власти в вышеуказанные органы направляется сопроводительное письмо, оригинал обращения (с материалами по обращению- при их наличии), копия ответа гражданину. Оригинал ответа направляется гражданину.

Последовательность административных процедур при личном приеме граждан

111. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина с просьбой о личном приеме главой администрации (лицом, его замещающим).

112. Личный прием граждан осуществляется в приемной главы администрации (лица, его замещающего) в соответствии с графиком приема граждан.

113. График приема граждан составляется организационным управлением.

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

115. Учет граждан, принятых на личном приеме, и регистрация устных обращений осуществляются работником приемной главы администрации – специалистом организационного управления.

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

117. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

118. Краткое содержание устного обращения гражданина заносится в карточку учета обращения 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 учета обращения гражданина.

119. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке.

120. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации Мирного, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

121. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке учета обращения гражданина.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг

122. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 42 - 50 Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) сотрудников администрации Мирного в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

123. Работник администрации Мирного, ответственный за рассмотрение конкретного обращения заявителя:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

истребует, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у муниципальных предприятий и организаций;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

124. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрации Мирного являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

125. Информирование о предоставлении администраций Мирного муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно в здании администрации Мирного с использованием средств наглядной информации (информационные стенды);

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе на официальном сайте муниципального образования «Мирный»http://www.mirniy.ru);

посредством использования телефонной связи.

126. Контактные телефоны, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги:

сведения о графике (режиме) работы администрации Мирного сообщаются по телефону 5-10-14; 5-05-09;

информирование о предоставлении муниципальной услуги (по вопросам регистрации и ходу исполнения обращений граждан) осуществляется работниками общего отдела администрации Мирного по телефону 5-10-14;

контактный телефон (факсимильная связь) приемной главы администрации Мирного: 8(81834) 5-05-09; общего отдела администрации Мирного 8(81834) 5-10-14.

127. Официальный сайт муниципального образования «Мирный»: http://www.mirniy.ru.

128. Адрес электронной почты администрации Мирного для направления электронных сообщений: admirn@atnet.ru.

Требования к помещению для личного приема

129. Прием граждан осуществляется в отдельных служебных помещениях.

130. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

131. Личный прием граждан осуществляется в приемной главы администрации или его первого заместителя.

132. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

возможность и удобства оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

наличие письменных принадлежностей.

133. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

134. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальных услуг в электронной форме

135. Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте муниципального образования «Мирный» и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

136. Обеспечение возможности подачи заявителем с использованием официального сайта муниципального образования «Мирный», единого портала государственных и муниципальных услуг запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

137. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

138. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

139. В администрации Мирного контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется работником общего отдела администрации Мирного с использованием информационной системы.

140. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан, осуществляется уполномоченными работником приемной главы администрации в соответствии с Административным регламентом.

141. Контроль за своевременным исполнением и качеством проработки и рассмотрения поставленных в обращении вопросов осуществляют руководители структурных подразделений администрации Мирного (лица, их замещающие), ответственные за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией.

142. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

143. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

144. Контроль за сроками рассмотрения структурными подразделениями администрации Мирного обращений осуществляет общий отдел администрации.

145. Обращения снимаются с контроля общим отделом администрации, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителям, а также при необходимости контролирующим органам.

146. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю (и при необходимости в контролирующий орган).

147. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

148. Общий отдел администрации еженедельно направляет в структурные подразделения администрации Мирного информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек.

149. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений администрации Мирного (лиц, их замещающих) и работников структурных подразделений администрации Мирного, ответственных за рассмотрение обращения.

150. Руководители структурных подразделений администрации Мирного (лица, их замещающие) должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

151. 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 сотрудников администрации Мирного ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации Мирного

152. Граждане, направившие обращения в администрацию Мирного, имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) работниками администрации Мирного, зафиксированных в полученных ими письменных ответах или в ответах в форме электронного документа.

153. Жалоба подается в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в форме электронного документа. Жалоба оформляется с учетом требований, предусмотренных Административным регламентом.

154. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

155. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней. Об этом уведомляется гражданин, направивший жалобу.

156. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефону общего отдела администрации.

157. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава администрации Мирного, первый заместитель главы администрации Мирного:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

158. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное удовлетворение заявленных претензий, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

_____

Приложение № 1

к Административному регламенту администрации Мирного по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Гражданин направляет обращение в администрацию Мирного

↓

Работник общего отдела администрации:
- регистрирует обращение гражданина (в трехдневный срок)
- направляет обращение гражданина на рассмотрение первому заместителю главы администрации

↓

Первый заместитель главы администрации:
- рассматривает обращение;
- дает поручение структурному подразделению, ответственному за исполнение поручения

↓

Структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения:
- исполняет его в соответствии с резолюцией первого заместителя главы администрации, начальника структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения;
- готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции администрации Мирного в течение 30 дней (в случае продления срока исполнения – в течение 60 дней с уведомлением гражданина о продлении срока исполнения);
-если по результатам рассмотрения обращения необходимо принятие постановления – готовит проект постановления;
- в случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации Мирного, обращение в течение семи дней со дня его регистрации пересылается в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

↓

Работник общего отдела администрации:
- регистрирует письменный ответ, подписанный главой администрации (или лицом, его замещающим) и направляет его заявителю

Приложение № 2

к Административному регламенту администрации Мирного по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Образец заявления

Главе администрации Мирного
Смирнову О.Л.
от кого_____
(фамилия, имя, отчество)
проживающего(щей) по адресу:_____
_____
(указывается почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Дата Подпись