

АДМИНИСТРАЦИЯ МАРЬИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
КИРСАНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

30.05.2008

с.Марьянка

№ 33

Об утверждении административного регламента по рассмотрению обращений граждан в администрации Марьянского сельсовета Кирсановского сельсовета

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 16 Устава Кирсановского сельсовета и в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности в вопросах рассмотрения обращений граждан в администрации сельсовета ПОСТАНОВЛЯЮ :

1. Утвердить административный регламент по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на специалиста администрации сельсовета Л.А.Фирсову.

Глава сельсовета

В.М.Гриднева

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации сельсовета
от «30» мая 2008 № 33

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по рассмотрению обращений граждан в администрации
Марьинского сельсовета Кирсановского сельсовета**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации сельсовета (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности в рассмотрении обращений граждан в администрации сельсовета, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур).

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина – это направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления или должностному лицу, осуществляющему функции представителя власти.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Уставом Тамбовской области;

Уставом Кирсановского сельсовета Тамбовской области;

Уставом Марьинского сельсовета.

1.3. Рассмотрение обращений граждан выполняется муниципальными служащими администрации сельсовета (далее – муниципальные служащие).

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в органе местного самоуправления:

2.1.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

непосредственно в здании администрации сельсовета;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования.

2.1.2. Местонахождение администрации сельсовета:

улица Дорожная, 67, с. Марьинка, Кирсановский район, 393376;

контактный телефон (телефон для справок): 8(47537) 64-5-37;

адрес электронной почты: ssm@r37.tambov.gov.ru;

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации сельсовета сообщаются по телефонам, а также размещаются на информационном стенде внутри здания администрации сельсовета.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.6. Гражданин с учетом графика (режима) работы администрации сельсовета с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.

2.1.7. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий 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.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) по рассмотрению обращений граждан.

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам обращений граждан предоставляются муниципальными служащими.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами администрации сельсовета для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе почты и телефонной связи, электронной почты).

2.3. Результат исполнения обращений

2.3.1. Конечными результатами исполнения могут являться:

- ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

- отказ в рассмотрении обращения.

2.3.2. Процедура исполнения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителю и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

2.4. Общий срок исполнения обращения

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены главой сельсовета не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Главой сельсовета и его заместителями могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

2.5. Требования к присутственным местам

2.5.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.5.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.5.3. Присутственные места должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Присутственные места оборудуются:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.4. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.6. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для оформления документов;

2.7. Требования к местам для ожидания

2.7.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.7.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.7.3. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.8. Требования к местам приема граждан

2.8.1. Прием граждан должностными лицами в администрации сельсовета осуществляется в рабочих кабинетах.

2.8.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

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

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

3.1.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;

направление обращения должностному лицу;

рассмотрение обращения;

рассмотрение обращения исполнителем;

направление ответа гражданину;

оформление дела по обращению;

анализ обращений граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращения

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения обращения является поступление обращения гражданина в администрацию сельсовета.

3.1.2.2. Обращение может поступить в администрацию сельсовета одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте.

3.1.2.3. Прием обращений осуществляется муниципальными служащими администрации сельсовета.

3.1.2.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется муниципальным служащим, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельсовета, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

Регистрация обращений осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан (далее - АСКОГ).

При регистрации в «журнал документов» электронной базы данных АСКОГ вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе администрации сельсовета.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных АСКОГ.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3. Направление обращения главе сельсовета

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в администрации сельсовета, отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений муниципальный служащий, ответственный за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе сельсовета на подпись, о чем делается отметка в базе данных АСКОГ. Подписанное уведомление передается в приемную администрации сельсовета для отправки заявителю, о чем делается отметка в «журнале документов» АСКОГ.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в администрации сельсовета, направляет юрисконсульту администрации сельсовета для подготовки письменных разъяснений по вопросам обжалования судебных решений, о чем делается отметка в «журнале документов» базы данных АСКОГ.

3.1.3.3. Анонимные обращения направляются главой сельсовета заместителям главы администрации сельсовета согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.3.4. Административное действие (направление обращения руководителю администрации сельсовета для рассмотрения) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в администрацию сельсовета.

3.1.4. Рассмотрение обращения главой сельсовета

3.1.4.1. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию администрации сельсовета;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции администрации сельсовета;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц;

повторные обращения;

многократные обращения (три и более раз);

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

анонимные обращения для ознакомления руководителей администрации сельсовета.

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

3.1.4.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии – 5 дней со дня регистрации обращения в администрации сельсовета.

3.1.4.3. По многократным обращениям муниципальный служащий на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит руководителю администрации сельсовета предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Акт о прекращении переписки подписывает руководитель администрации сельсовета.

Муниципальный служащий готовит уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

3.1.4.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, муниципальный служащий готовит:

сопроводительное письмо о направлении обращения в орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Глава сельсовета в соответствии с постановлением администрации сельсовета от 12.11.2007 г. № 716 «О распределении обязанностей между главой, заместителями главы администрации сельсовета и руководителем аппарата администрации сельсовета» определяет:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции заместителей или должностных лиц;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

3.1.4.6. Глава сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами

определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место; ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

3.1.4.7. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, глава сельсовета указывает в своей резолюции должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

3.1.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией главы сельсовета муниципальный служащий готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.1.4.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) главы сельсовета муниципальный служащий готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается главой сельсовета, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

3.1.4.10. Муниципальный служащий по результатам рассмотрения обращений:

вносит в базу данных АСКОГ содержание резолюции главы сельсовета, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

3.1.4.11. Муниципальный служащий направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции – 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией главы сельсовета и прилагаемыми документами) исполнителю.

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности муниципального образования.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции администрации области;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуются в случае их принятия; возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов области.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

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

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.1.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, 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 этого исполнитель:

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 (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

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), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию; инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц администрации сельсовета) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 20 дней.

Запрос подписывается руководителем администрации сельсовета, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

3.1.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.5.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через главу сельсовета.

3.1.5.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения

обращения, исполнитель с предварительного разрешения главы сельсовета выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.1.5.12. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны 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;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрацией области, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль, исполнитель должен направить главе сельсовета информацию о результатах исполнения либо проект ответа заявителю.

3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.1.6.1. Использование АСКОГ позволяет осуществлять текущий (заблаговременный - за неделю до установленного срока) контроль за сроками рассмотрения обращений граждан. Муниципальный служащий, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений главы сельсовета.

3.1.6.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение главы сельсовета:

информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Глава сельсовета:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.1.6.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

3.1.6.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.1.6.5. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает глава сельсовета.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае глава сельсовета снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение

3.1.7.1. Муниципальный служащий направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный главой сельсовета ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.1.7.2. Муниципальный служащий формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных АСКОГ информацию о результатах рассмотрения обращения.

В «журнал документов» АСКОГ заносятся все данные о полученных ответах и принятых решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

3.1.7.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации сельсовета.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке обращений граждан, которая комплектуется по фамилиям авторов в алфавитном порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом организационной, правовой и кадровой работы администрации сельсовета в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архивный отдел администрации сельсовета.

По истечении сроков хранения в архиве администрации области соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации сельсовета уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан

3.2.1. Организация личного приема граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

3.2.2. Регистрация устного обращения

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к руководителям администрации сельсовета, в том числе обращения граждан на выездном приеме уполномоченных должностных лиц администрации сельсовета.

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» руководителей администрации сельсовета на телевидении.

3.2.2.2. Муниципальный служащий администрации сельсовета, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

3.2.2.3. Муниципальный служащий, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан, а также заносит все необходимые сведения в базу данных АСКОГ, распечатывает контрольно-регистрационную карточку.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.2.5. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

3.2.3. Рассмотрение устного обращения

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется муниципальным служащим, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу муниципальным служащим, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

3.2.3.4. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются муниципальным служащим, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

3.2.3.5. 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 контрольно-регистрационной карточке.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.2.3.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема руководителем администрации сельсовета, иным должностным лицом дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.3.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.9. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

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

3.2.3.11. Глава сельсовета, заместители главы администрации сельсовета могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях сельсовета (органах местного самоуправления), на предприятиях и в организациях сельсовета.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан руководителями администрации области возлагается на отдел организационной, правовой и кадровой работы администрации сельсовета.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов руководителей администрации сельсовета соответствуют данному разделу административного регламента.

3.2.4. Подготовка письменного ответа

3.2.4.1. После окончания личного приема муниципальный служащий, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на муниципального служащего, ответственного за личный прием граждан.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами.

3.2.4.4. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, муниципальный служащий, заполняет необходимые данные в электронной базе данных АСКОГ (подпрограмма «Личный прием»).

3.2.4.5. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения "В дело" либо дают дополнительные поручения.

3.2.5. Контроль и оформление дела по обращению

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

3.2.5.2. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

3.2.5.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

3.2.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.5.6. Муниципальный служащий направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен ему по почте, электронной почтой.

3.2.5.7. Муниципальный служащий формирует дело по обращению гражданина, вносит в базу данных АСКОГ информацию о результатах рассмотрения обращения.

В базу данных АСКОГ вносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе дополнительно поступившие по завершении работы с обращением.

3.2.5.8. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации сельсовета.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему руководителей администрации сельсовета.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архивный отдел администрации сельсовета.

По истечении сроков хранения в архиве администрации сельсовета соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации сельсовета либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

3.3. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется муниципальными служащими, ответственными за организацию работы по обращением граждан.

3.3.2. Муниципальные служащие администрации сельсовета несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

3.3.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения в администрации сельсовета проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области, Кирсановского сельсовета.

3.3.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Помимо текущего контроля за рассмотрением обращений граждан осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения.

Плановые проверки осуществляются на основании поквартальных планов работы. Внеплановые – по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан или отдельные вопросы (тематические проверки).

3.3.7. Для проведения проверки полноты и качества работы по обращениям граждан на основании распоряжения администрации сельсовета формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации сельсовета.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

3.3.8. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом организационной, правовой и кадровой работы администрации сельсовета в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями администрации сельсовета, органами местного самоуправления.

Анализ поступивших в администрацию сельсовета обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей АСКОГ.

В этих целях исполнители (структурные подразделения администрации сельсовета, органы местного самоуправления) предоставляют в отдел организационной, правовой и кадровой работы администрации сельсовета информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

Информационно-аналитические справки направляются главе сельсовета, его заместителям, структурным подразделениям администрации сельсовета и органам местного самоуправления сельсовета.

В соответствии с отдельными поручениями главы сельсовета, его заместителей готовится информация об обращениях граждан, поступающих из определенного муниципального образования за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу, должностному лицу.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения администрации сельсовета.