

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.06.2010

п.г.т. Умба

№ 350

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии постановлениями администрации Терского района от 10.02.2010 №74 «О плане перехода на предоставление услуг в электронном виде» и от 17.02.2010 №97 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Терский берег", разместить на тематическом интернет-сайте "Административная реформа в Мурманской области" по адресу ar.gov-murm.ru и на официальном интернет-сайте администрации Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Терского района



Л. Шевелев

**Административный регламент
муниципального образования Терский район по исполнению муниципальных функций
(предоставлению муниципальных услуг)
«Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема
граждан главой и специалистами администрации»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального образования Терский район по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания необходимых условий для получателей муниципальных услуг и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) администрации Терского района по предоставлению муниципальных услуг по рассмотрению письменных и устных обращений граждан.

1.2. Исполнение муниципальных услуг по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в администрации Терского района (далее – муниципальная услуга) направлено на удовлетворение права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.3. Исполнение муниципальной услуги осуществляется администрацией Терского района в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета" от 25.12.1993 № 237);
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета" от 05.05.2006 № 95);
- Уставом муниципального образования Терский район Мурманской области (новая редакция);
- распоряжением главы администрации района "Об утверждении Регламента администрации Терского района" от 06.12.2006 г. № 323;
- настоящим Административным регламентом.

1.4. При осуществлении муниципальной услуги администрация Терского района (далее - администрация района) организует, обеспечивает и контролирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются граждане (физические лица), обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные и коллективные обращения в администрацию района.

**2. Требования к порядку предоставления
муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами администрации района (далее - должностные лица) при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в администрацию района за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность;

- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя (кроме родителей несовершеннолетних

детей) последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;

- письменного обращения гражданина, переданного им в администрацию района лично либо в ходе личного приема;

- письменного обращения гражданина, поступившего в администрацию района с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации района может сопровождаться оказанием следующих услуг по:

- информированию о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрению письменных обращений граждан;
- личному приему граждан.

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

2.1.1. Информация о муниципальной услуге по рассмотрению обращений граждан предоставляется гражданам непосредственно в помещениях администрации района, а также с использованием почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, путем размещения на Интернет-сайте администрации района, в средствах массовой информации (далее - СМИ).

2.1.2. На интернет-сайте администрации района, предоставляющего муниципальную услугу, содержится следующая информация:

- месторасположение, номера телефонов администрации района;
- процедура предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц администрации района в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок рассмотрения обращений граждан, получателей муниципальной услуги;
- перечень получателей муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к письменному обращению;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации района, размещаются на официальном Интернет-сайте администрации района, а также периодически в СМИ.

2.1.4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации района, оказывающих муниципальную услугу, при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

1) При личном обращении гражданина в администрацию района для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

2) При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностное лицо администрации района подробно и корректно информирует граждан о порядке и сроках оказания муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отдела администрации района, в который обратился гражданин, а также фамилию, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица администрации района, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить нужную информацию. При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

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

Время разговора не должно превышать 10 минут.

3) Письменные обращения граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются должностными лицами администрации района, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в администрации района.

Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления (администрации района), в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о получении и рассмотрении обращения либо его переадресации, а также контактные телефоны заявителя для получения при необходимости дополнительной информации при рассмотрении обращения;

- суть обращения, предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

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

2.1.5. Основные требования к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги:

- достоверность представляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- доступность получения информации.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется бесплатно.

2.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.2.1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в администрацию района или должностному лицу администрации района, а также в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в администрацию района или должностному лицу администрации района, а также в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

2.2.2. В случае если письменное обращение, поступившее в администрацию района, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, письменное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в абзацах 2.2.1. и 2.2.6. настоящего раздела Административного регламента.

2.2.3. 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.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем

или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.2.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.2.5. В случае обращения гражданина с письменным заявлением в администрацию района о прекращении рассмотрения ранее поданного обращения, ответ на обращение не дается.

2.2.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация района вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.8. 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 района, должностное лицо администрации района либо уполномоченное на то лицо администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении администрация района уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.2.9. 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.

2.2.10. В ходе личного приема главой администрации района, его заместителями либо уполномоченным на то лицом администрации района гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина или по телефону осуществляется должностными лицами администрации района в режиме реального времени. Время для оказания данной услуги не должно превышать 10 минут.

2.3.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу администрации района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации района.

Глава администрации района, его заместители, либо уполномоченные ими должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы (государственные, органы местного самоуправления), иным должностным лицам, глава администрации района, его заместители, либо уполномоченные ими должностные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан администрацией района является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или

уведомления гражданину в установленные сроки.

2.5. Требования к оборудованию мест для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации района, 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".

2.5.2. Рабочие места должностных лиц администрации района должны быть обеспечены оргтехникой, программным обеспечением, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги.

Должностным лицам администрации района обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.5.3. Места проведения личного приема граждан в администрации района оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны.

Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан

Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

3.2. Описание последовательности административных действий при приеме и регистрации письменных обращений

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по приему и регистрации письменных обращений является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и данным Административным регламентом, или поступление обращения гражданина в администрацию района из других органов местного самоуправления и органов государственной власти с поручением рассмотреть обращение.

3.2.2. Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных частью 3 подпункта 2.1.4 раздела 2.1 настоящего Административного регламента.

3.2.3. Обращение, поступившее главе администрации района непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, поступившее по информационным системам общего пользования (т.е. с использованием факсимильной, телеграфной связи, интернет-узла администрации района), доставленное фельдьегерской связью, принимается сотрудником приемной главы администрации района, который является ответственным лицом за прием и регистрацию обращений.

По просьбе обратившегося гражданина сотрудником приемной главы администрации

района, ответственным за прием и регистрацию обращений, ему выдается расписка о приеме документов.

3.2.4. Сотрудник приемной главы администрации района:

1) Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки. Возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

2) Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает, к тексту письма прилагает конверт.

3) Отделяет от письма поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии). Документы прилагаются к обращению, об этом делается отметка в учетной карточке обращения.

4) Регистрирует проверенное обращение в течение трех дней с момента поступления в администрацию района отдельно от основного делопроизводства. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер.

- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже). Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. В таком случае указываются инициалы только первого в списке заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

- указываются почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение.

- если письмо переслано, то указывается наименование органа, откуда поступило обращение (например, из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, Правительства Мурманской области, Мурманской областной Думы и т.д.), дата и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии). Если в резолюции руководителя содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль".

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс).

- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;

3.2.5. В правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа письменного обращения проставляет регистрационный штамп администрации района. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте нижней части листа, обеспечивающем его прочтение.

Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером.

3.2.6. Проверяет обращение на повторность. Если обращение повторное, присваивает ему номер предыдущего обращения и вносит в учетную карточку пометку о повторности.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

3.2.7. Открепляет приложенные к письменному обращению подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии). Документы прилагаются к обращению, об этом делается отметка в учетной карточке обращения.

3.2.8. Передает зарегистрированное письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) главе администрации района.

Анонимные письма рассмотрению не подлежат.

Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию обращений, получив обращение

нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела.

Также при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

3.3. Описание последовательности административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение

3.3.1. Основанием для начала административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является получение главой администрации района от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию обращений, письменного обращения с приложениями (при наличии), зарегистрированного в установленном настоящим Административным регламентом порядке.

3.3.2. По каждому обращению глава администрации района (в его отсутствие – заместитель) дает поручение должностному лицу администрации района, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

Поручение должно содержать:

наименование структурного подразделения администрации района, либо фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

Поручение может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым. Поручение главы администрации района может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания «срочно» или «оперативно», предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в администрации района.

3.3.3. После подписания поручения главой администрации района, обращение с приложениями к нему (при наличии) передается сотруднику, ответственному за прием и регистрацию обращений.

3.3.4. Сотрудник администрации района, ответственный за прием и регистрацию обращений:

1) Вносит текст поручения главы в учетную карточку обращений граждан.

2) В случае если в поручении главы несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения. Подлинники обращения и поручения направляются в первый адрес, в остальные адреса направляются копии обращения и поручения.

3) Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.2.1 и 2.2.6 настоящего Административного регламента.

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 направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.5. Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при

наличии) главой администрации района, либо его заместителями, подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

3.4. Описание последовательности административных действий при рассмотрении письменных обращений граждан

3.4.1. Основанием для начала административных действий при рассмотрении письменных обращений в администрации района является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии), а также поручения главы администрации района.

3.4.2. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение:

- 1) Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы.
- 2) Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
- 3) Готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись главе администрации района либо его заместителям, давшему поручение по рассмотрению обращения.

После подписания главой либо его заместителем ответа гражданину, передает его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копию ответа подшивает в дело.

3.4.3. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения гражданина в администрации района является принятие мер в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении, подготовка и направление мотивированного письменного ответа заявителю в установленный законом срок.

3.5. Описание последовательности административных действий при организации и проведении личного приема граждан

3.5.1. Основанием для личного приема гражданина в администрации района является его личное устное или письменное обращение либо обращение его законного представителя в администрацию района. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации или его заместителями рассматриваются как обычные обращения.

3.5.2. Личный прием граждан в администрации района осуществляется главой администрации или его заместителями согласно графику, ежемесячно утверждаемому главой администрации района. Также прием граждан может осуществляться уполномоченными на то должностными лицами администрации района по вопросам, входящим в их компетенцию, в служебных кабинетах в рабочие часы.

3.5.3. Обязанность по организации личного приема граждан главой администрации района либо его заместителями (далее – руководители) возлагается на сотрудника приемной главы администрации района.

3.5.4. Сотрудник приемной главы администрации района, осуществляющий запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.5.5. Личный прием граждан руководителем проводится в установленные часы с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.

3.5.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.

Вне очереди принимаются:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны Великой Отечественной войны;

- ветераны боевых действий;
- инвалиды первой группы и их опекуны, родители;
- опекуны и попечители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.5.7. В ходе подготовки личного приема содержание устного обращения заносится сотрудником приемной главы администрации района в карточку личного приема гражданина.

В случае повторного обращения сотрудником приемной главы администрации района осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

Все материалы по рассматриваемому вопросу прилагаются к карточке заявителя и представляются руководителю или должностному лицу, ведущему личный прием.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.8. По окончании приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

Ответы исполнителей учитываются и анализируются сотрудником приемной главы администрации района. В случае если поступившая от исполнителя информация не отвечает предъявляемым требованиям, сотрудник приемной вправе возвратить документы с поручением для повторного рассмотрения по существу и подготовки ответа автору обращения.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

3.5.9. Заявитель имеет право в ходе приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

3.5.10. Материалы личного приема граждан руководителем администрации района учитываются и обрабатываются сотрудником приемной главы администрации района, и хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

Сотрудник приемной главы администрации района осуществляет хранение и сдачу в архив материалов по рассмотрению обращений граждан и осуществляет справочную работу по данным документам.

3.5.11. Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в администрации района является осуществление личного приема гражданина руководителем администрации района и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда следует ему обратиться по компетенции.

3.6. Описание последовательности административных действий при постановке обращений граждан на контроль

3.6.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в администрации района является обращение, поступившее в администрацию района и принятое к рассмотрению. Контроль производится в целях качественного и своевременного исполнения обращения, а также для принятия мер к своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контролю подлежат исполнение резолюций главы администрации и его заместителей по исполнению как письменных, так и устных обращений граждан.

3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль по рассмотрению обращений

граждан:

- поступивших в адрес Президента РФ, Председателя Правительства РФ и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания РФ, руководителя Администрации Президента РФ, Губернатора Мурманской области, органов исполнительной власти Мурманской области, Мурманской областной Думы, по которым даны конкретные поручения;

- с личного приема Губернатора Мурманской области и заместителей Председателя Правительства Мурманской области;

- с личного приема руководителя органа исполнительной власти Мурманской области,

- с личного приема главы администрации района или его заместителей.

3.6.3. Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

Поручение с личного приема граждан снимается с контроля, если вопрос решен положительно или дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и должностное лицо, давшее поручение рассмотреть обращение, согласно с доводами исполнителя.

3.6.4. Контроль в администрации района за прохождением и исполнением обращений граждан осуществляет сотрудник приемной главы администрации района (зав. канцелярией). Общий контроль за исполнением обращений граждан и снятие с контроля осуществляет начальник общего отдела.

3.7. Описание последовательности административных действий при продлении срока рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в администрации района является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой орган местного самоуправления либо исполнительной власти Мурманской области или должностному лицу с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее руководителю администрации района, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5-ти дней до истечения срока поручения.

3.7.3. В случае если руководитель администрации района на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.7.4. Результатом выполнения административных действий по продлению срока рассмотрения обращения гражданина в администрацию района является принятие решения руководителем администрации района о продлении срока рассмотрения обращения с целью дополнительной проверки изложенных в обращении сведений и направление уведомления об этом гражданину.

3.8. Описание последовательности административных действий по подготовке ответа на обращение гражданина

3.8.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрации района является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

3.8.2. Должностное лицо администрации района, ответственное за подготовку ответа:

- 1) Четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении

вопросы.

2) При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению.

3) При подготовке ответа в орган исполнительной власти Мурманской области или Правительство Мурманской области указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю.

4) При подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

5) При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов.

3.8.3. Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его копия направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным руководителем администрации района.

3.8.4. В ответе гражданину или органу исполнительной власти Мурманской области, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.8.5. Подготовленный ответ передается на подпись руководителю администрации района, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина. Руководитель в случае согласия с ответом подписывает его и передает сотруднику приемной главы администрации района для регистрации и отправки гражданину.

3.8.6. Ответ на поручение Президента РФ, Председателя Правительства РФ, председателей палат Федерального Собрания РФ, парламентские и депутатские запросы, федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти Мурманской области, а также ответ в Мурманскую областную Думу о рассмотрении обращений граждан подписывает руководитель администрации района либо уполномоченное им лицо.

В случае если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.8.7. После подписания ответа руководителем администрации района, который давал поручение по рассмотрению обращения, и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в учетную карточку обращений граждан.

4. Ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

4.1. Ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации района возлагается на должностных лиц администрации района, которым поручено исполнение муниципальной услуги.

4.2. На должностных лиц администрации района возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом администрации района только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу.

4.3. Запрещается должностным лицам администрации района разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в администрацию района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае утраты письменных обращений в администрации района, должностное лицо,

ответственное за рассмотрение письменных обращений граждан, информирует об этом руководителя администрации района.

Руководитель администрации района принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

4.5. Должностное лицо администрации района, ответственное за рассмотрение обращения, при уходе в отпуск обязано по поручению руководителя администрации района передать письменное обращение другому должностному лицу администрации района.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района должностное лицо, ответственное за работу с письменными обращениями граждан, обязано сдать письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем.

4.6. Должностное лицо администрации района, виновное в нарушении федерального закона или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- преследование гражданина за критику;
- представление недостоверной информации;
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

5. Порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе исполнения муниципальной функции

Гражданин вправе обжаловать действия по предоставлению муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.