



Администрация Заволжского муниципального района
Ивановской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.12.2017 № 546 -п

г. Заволжск

**Об утверждении административного регламента рассмотрения
обращений граждан в администрации Заволжского муниципального
района Ивановской области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", во исполнение Закона Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области", в целях реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления и повышения качества их рассмотрения в администрации Заволжского муниципального района и ее структурных подразделениях, администрация Заволжского муниципального района **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Заволжского муниципального района Ивановской области (прилагается).

2. Заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений администрации Заволжского муниципального района принять административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Заволжского муниципального района Ивановской области к руководству и исполнению; ознакомить своих подчиненных с настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит опубликованию в Информационном бюллетене «Сборник нормативных актов Заволжского района Ивановской области» и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления Заволжского муниципального района.

**Глава Заволжского
муниципального района**

Д.Ю.Петров

Смирнова Е.
(49333)21468

Утверждено
постановлением администрации
Заволжского муниципального района
от *26.12.* 2017 №*346*-п

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан в администрации
Заволжского муниципального района Ивановской области**

1. Общие положения

Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Заволжского муниципального района Ивановской области (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Заволжского муниципального района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Заволжского муниципального района

Рассмотрение обращений граждан в администрации Заволжского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
- Закона Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области"

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Заволжского муниципального района, заместителями главы администрации, руководителями и работниками структурных подразделений администрации района.

В администрации Заволжского муниципального района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации района, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными и областными законами.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

2. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации Заволжского муниципального района;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Сведения о местонахождении администрации Заволжского муниципального района, полный почтовый адрес администрации района, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению гражданина и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте администрации района;
- на информационном стенде в здании администрации.

Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на Интернет-сайте администрации Заволжского муниципального района;
- на информационном стенде администрации района.

При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

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

2.3. Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости - с выездом на место. Общий срок рассмотрения письменного обращения и зарегистрированного устного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного, устного обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений граждан могут быть продлены главой района не более чем на 30 дней.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину, подавшему обращение.

Предложения граждан по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

Глава района при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию района, может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, если того требуют интересы дела.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Заволжского муниципального района, 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.

Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

2.4. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Конечным результатом исполнения функции по рассмотрению обращений граждан являются:

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;
- письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы;
- уведомление о переадресовании письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения.

Основания для отказа в рассмотрении обращений:

1. 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 при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес администрации Заволжского муниципального района или одному и тому же должностному лицу;
2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
3. в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
4. в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа, либо они не поддаются прочтению;
5. текст письменного обращения не поддается прочтению;
6. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

При наличии оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан, направивший обращение, уведомляется об этом письменно, за исключением случаев, указанных в пунктах 5 и 6 второго абзаца статьи 2.4 настоящего Административного регламента.

3. Административные процедуры

3.1. Требования к письменному обращению гражданина

Письменное обращение гражданина должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (Главы района или его заместителей,

руководителей структурных подразделений), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование исполнительного органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

3.2. Описание последовательности действий при рассмотрении письменного обращения

Рассмотрение письменного обращения включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация письменного обращения;
- направление обращения на рассмотрение Главе Заволжского муниципального района для подготовки поручения;
- рассмотрение обращения исполнителем в соответствии с резолюцией;
- подготовку исполнителем письменного ответа по существу обращения;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению, хранение.

3.2.1. Прием и регистрация обращения

Основанием для начала административного действия является поступление обращения гражданина в администрацию Заволжского муниципального района.

Обращение поступает в администрацию Заволжского муниципального района одним из следующих способов:

- лично доставлено;
- почтовым отправлением;
- нарочным;
- по каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной связи либо по электронной почте, поступают в отдел организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района.

Ведущий специалист отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по

адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку "Письма в адрес администрации Заволжского муниципального района нет", подписывает ее и прилагает к поступившим документам.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также от нарочных осуществляется начальником отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения ставится отметка с указанием даты приема обращения, подписи, принявшего обращение работника.

Письменные обращения в адрес руководителей структурных подразделений администрации поступают непосредственно в структурное подразделение и не подлежат регистрации в отделе организационной работы и взаимодействия со СМИ.

Перед регистрацией обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются 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, являются первичными.

Многократными являются обращения, поступившие два и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- повторность (многократность) обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый и (или) электронный адрес;
- способ поступления обращения;
- суть обращения.

Если обращение направлено из федеральных и областных органов государственной власти, партийных общественных приемных, то отмечается:

- откуда оно поступило;
- регистрационный номер;
- дата сопроводительного письма.

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

Письменные обращения регистрируются в отделе организационной работы и взаимодействия со СМИ в день поступления в отдельном журнале. Начальником отдела на каждое письменное обращение заводится регистрационно-контрольная карточка.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Заволжского муниципального района, в течение семи дней со дня регистрации направляется в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. Исполнитель готовит уведомление гражданину о переадресации обращения в течение семи дней.

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

Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется всем должностным лицам для рассмотрения вопросов в части их компетенции.

Обращения, присланные не по подведомственности из государственных органов и других организаций, возвращаются в адрес организации, направившей обращение.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в 7-дневный срок возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие сведения.

Анонимные обращения граждан, поступившие в администрацию Заволжского муниципального района, не рассматриваются и направляются в архив.

Результатом выполнения административного действия по регистрации и направлению обращения на рассмотрение является регистрация письменного обращения в журнале регистрации и подготовка письменного обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.2.2. Рассмотрение письменного обращения Главой Заволжского муниципального района

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения главе Заволжского муниципального района.

Глава Заволжского муниципального района по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами определяет:

- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции администрации Заволжского муниципального района;
- определяет исполнителей (соисполнителей, ответственного исполнителя), характер, действия, которые необходимо выполнить в связи с

рассмотрением обращения, сроки выполнения этих действий;

- дает необходимые поручения, в том числе: о рассмотрении обращения с выездом на место.

Поручением главы района является резолюция на карточке обращения о рассмотрении обращения по существу вопроса. Начальник отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ вносит в журнал регистрации обращений граждан содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручения и в течение дня направляет обращение и прилагаемые документы исполнителю.

В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то обращение и прилагаемые к нему документы направляются ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым, а остальным направляются копии этих документов.

3.2.3. Рассмотрение обращения исполнителем

Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения с резолюцией главы района и прилагаемыми документами заместителю главы администрации Заволжского муниципального района, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

Поручение заместителя главы администрации Заволжского муниципального района исполнителю должно содержать:

- фамилии и инициалы руководителей структурных подразделений, которым дается поручение;

- кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

- подпись и дату.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов всеми соисполнителями.

При рассмотрении обращений граждан исполнитель обязан:

- внимательно разбираться в существе обращения; в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат иной информации, не подлежащей разглашению;

- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;

- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих

повторные обращения граждан;

- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

По направленному в установленном порядке запросу федеральных государственных органов, органов местного самоуправления, должностного лица, рассматривающих обращение, исполнитель в течение 15 дней обязан предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя отдел организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района.

Проект ответа гражданину, подготовленный исполнителем структурного подразделения, ответственным за исполнение поручения, согласовывается:

- начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;

- заместителем главы администрации Заволжского муниципального района, курирующим соответствующее структурное подразделение.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать полную информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть исполнена, то указывается причина, по которой она не может быть удовлетворена.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти, в органы государственной власти Ивановской области возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если срок рассмотрения обращения продлевается, то исполнитель направляет письменное уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к делу, передаются начальнику отдела организационной работы и взаимодействия со

СМИ администрации Заволжского муниципального района, который проверяет правильность оформления проекта ответа.

Начальник отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района возвращает обращение на дополнительное рассмотрение при обнаружении следующих обстоятельств:

- нарушение инструкции по делопроизводству в администрации Заволжского муниципального района при оформлении ответа;
- если не на все поручения главы района, заместителя главы администрации даны ответы исполнителем.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Заволжского муниципального района, подписываются главой Заволжского муниципального района. В случае если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации Заволжского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом.

Оригинал ответа направляется гражданину ведущим специалистом отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района.

Данные о результатах рассмотрения заносятся в журнал регистрации обращений граждан.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению, помещаются в дело по обращению.

3.2.4. Контроль за рассмотрением обращений

Письменное обращение, информация по рассмотрению которого запрашивается федеральными органами государственной власти, органами местного самоуправления, ставится на контроль.

На длительный контроль ставятся обращения, если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени.

Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, находящихся на длительном контроле в структурных подразделениях администрации Заволжского муниципального района, осуществляют работники, ответственные за исполнение данных обращений.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку за подписью заместителя главы администрации Заволжского муниципального района, курирующего соответствующее структурное подразделение, с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе района за 3 дня до окончания срока рассмотрения.

Глава Заволжского муниципального района на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока

рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно (5 - 3 дня) согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, путем письменного уведомления.

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

Датой завершения рассмотрения обращения является дата ответа гражданину.

3.2.5. Оформление дела по обращению, хранение

Отдел организационной работы и взаимодействия со СМИ в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Заволжского муниципального района формирует дело по письменным обращениям граждан, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращений, в том числе поручения главы района, поступившие ответы, справки.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке письменных обращений граждан, которая комплектуется в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом организационной работы и взаимодействия со СМИ в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве отдела соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.3. Последовательность административных действий при личном приеме граждан

Личный прием граждан включает в себя следующие административные действия:

- проведение личного приема граждан;
- рассмотрение обращения, поступившего на личном приеме;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела по устному обращению.

3.3.1. Организация личного приема граждан

Предварительная запись на прием к Главе Заволжского муниципального района производится ведущим специалистом отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ ежедневно с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 (понедельник, вторник, среда, четверг) в пятницу с 13.00 до 15.45,

выходные дни – суббота, воскресенье.

Предварительная запись на прием к руководителям структурных подразделений производится работниками данных подразделений.

3.3.2. Проведение личного приема

Основанием для исполнения процедуры является обращение гражданина.

Личный прием граждан в администрации Заволжского муниципального района осуществляет Глава района, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан.

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

Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации района осуществляет отдел организационной работы и взаимодействия со СМИ, который:

- создает комфортные условия для граждан, ожидающих приема;
- регистрирует граждан;
- осуществляет подготовку по отдельным обращениям, в том числе повторным.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны (при наличии документов), а также беременные женщины принимаются вне очереди.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, гражданину предоставляется возможность сделать устные заявления либо представить (и оставить) письменные обращения и другие документы по существу поднимаемых им вопросов.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку приема гражданина и журнал регистрации граждан, обратившихся на личный прием к Главе Заволжского муниципального района, ведущим специалистом отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно с согласия гражданина в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке приема гражданина и в журнале регистрации граждан, обратившихся на личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностное лицо, ведущее прием граждан, руководствуясь

действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить гражданину, в какой орган (учреждение), структурное подразделение администрации ему следует обратиться, если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в его компетенцию;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

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

При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры по пресечению противоправных действий. При необходимости может быть оказана первая доврачебная неотложная помощь.

Должностные лица администрации Заволжского муниципального района несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.3. Рассмотрение обращения, поступившего на личном приеме

После окончания личного приема Главой Заволжского муниципального района ведущий специалист отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ регистрирует карточки личного приема.

В соответствии с резолюцией Главы района карточка личного приема направляется на исполнение.

Если резолюция адресована нескольким исполнителям, то регистрационная карточка вместе с прилагаемыми документами в виде копий направляется одновременно всем исполнителям в течение двух дней.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой личного приема.

3.3.4. Подготовка письменного ответа

Исполнитель в соответствии с резолюцией Главы Заволжского муниципального района готовит проект ответа гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Исполнение функции по рассмотрению устных обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня обращения.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, принимает должностное лицо администрации Заволжского муниципального района, проводившее прием.

Ответ на обращение гражданина подписывает Глава Заволжского муниципального района.

В исключительных случаях, при поступлении от исполнителя мотивированных просьб о продлении сроков рассмотрения обращения, Глава Заволжского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения письменно уведомляется гражданин.

Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан исчерпывающий письменный ответ на все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры. Исполнитель готовит гражданину ответ на обращение с личного приема по почтовому адресу. По желанию гражданина ответ на обращение вручается ему лично с отметкой о вручении на карточке личного приема (личная подпись и дата получения).

Ведущий специалист отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района в течение рабочего дня вносит в регистрационную карточку информацию о мерах, принятых в связи с обращением гражданина, дату и регистрационный номер ответа гражданину, а также делает соответствующие отметки в журнале регистрации устных обращений.

3.3.5. Оформление дела по устному обращению

Основанием для начала административного действия является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина лицу, проводившему личный прием.

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

Карточка личного приема, письменное обращение гражданина, служебные записки, прочие документы, связанные с рассмотрением обращения, и ответ на обращение формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Заволжского муниципального района.

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. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений

также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом организационной работы и взаимодействия со СМИ в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве отдела соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.4. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

При получении запроса по телефону работник:

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

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

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.5. Контроль и ответственность за исполнение функций по рассмотрению обращений граждан

Контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим регламентом, и принятием решений осуществляется начальником отдела организационной работы и взаимодействием со СМИ администрации Заволжского муниципального района.

Ведущий специалист отдела организационной работы и взаимодействием со СМИ, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений.

Глава Заволжского муниципального района, заместители главы администрации Заволжского муниципального района, подписавшие поручение по рассмотрению обращения, несут персональную ответственность за рассмотрение обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Заволжского муниципального района.

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.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту начальнику отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ администрации Заволжского муниципального района.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения администрации Заволжского муниципального района.

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

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги 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. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

Обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться должностными лицами администрации Заволжского муниципального района с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также с целью изучения общественного мнения, совершенствования работы администрации и её структурных подразделений.

Результаты анализа и обобщения, оформленные в виде аналитических справок и обзоров, представляются Главе Заволжского муниципального района по окончании каждого полугодия, а также по мере надобности.

Аналитическая работа в администрации Заволжского муниципального района ведется начальником отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ. Отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе Заволжского муниципального района.

Каждое полугодие к 25 числу месяца, следующего за отчетным периодом, начальник отдела организационной работы и взаимодействия со СМИ готовит отчет о работе с обращениями граждан в администрации Заволжского муниципального района по итогам полугодия и года. Отчет о рассмотрении обращений граждан состоит из двух частей – статистической и аналитической.

Статистическая часть представляет собой количественные характеристики рассмотренных обращений за отчетный период, представленные в табличной форме, и содержит:

- данные о числе поступивших обращений, в том числе на личном приеме и письменных за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- информацию о рассмотренных обращениях по характеру вопросов;
- информацию о результатах рассмотрения: сколько обращений рассмотрено положительно, по скольким даны разъяснения и отказано по существу вопроса, сколько находится на рассмотрении;
- информацию о сроках рассмотрения (безотлагательно, до 10 дней, до 30 дней, с нарушением сроков, с учетом продления). Данные графы заполняются только для обращений, по которым рассмотрение закончено и они сняты с контроля.

Аналитическая часть представляет собой:

- анализ характера поступивших обращений, тенденции увеличения или уменьшения тех или иных обращений по характеру вопросов, появление новых, ранее не встречавшихся, сравнительную характеристику с аналогичным периодом предыдущего года и т.п.;
- выявление возможных причин появления или изменения количества обращений по характеру вопросов;
- рекомендации по решению возникающих проблем;
- описание реальной помощи, оказанной администрацией Заволжского муниципального района, при решении тех или иных вопросов, возникающих при рассмотрении обращений;
- другое.

Аналитическая часть информации составляется в произвольной форме.

3.7. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.