

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района
от 26.03.2010 № 30

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений
граждан в администрации Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района (далее – Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее – муниципальная функция) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района (далее – Администрация) с органами местного самоуправления муниципального образования Щербиновский район, органами местного самоуправления Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района (далее – поселение) и муниципальными учреждениями поселения при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

уставом Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района (далее – устав);

распоряжением администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района от 10 сентября 2009 года № 141-р «Об утверждении

инструкции по делопроизводству в администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района»;

распоряжением администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района от 10 сентября 2009 года № 142-р «О Регламенте администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района»;

распоряжением администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района от 04 сентября 2009 года № 135-р «Об утверждении Положения об отделе по общим и юридическим вопросам администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района»;

распоряжением администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района от 04 сентября 2009 года № 136-р «Об утверждении Положения о финансовом отделе администрации Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района».

1.3. Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В Администрации обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется Администрацией во взаимодействии с администрацией муниципального образования Щербиновский район, муниципальными учреждениями поселения и организациями, находящимися на территории поселения, в соответствии с их компетенцией.

1.6. Организационно-методическое обеспечение исполнения муниципальной функции в Администрации осуществляет отдел по общим и юридическим вопросам Администрации (далее – отдел по общим и юридическим вопросам).

1.7. Исполнение муниципальной функции основывается на принципах гласности и открытости.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции

2.1.1. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной либо письменной форме.

2.1.2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

2.1.3. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:

лично в приемную Администрации, отделы Администрации;

по телефону в приемную Администрации, отделы Администрации;

письменно (почтой, факсимильной связью) в приемную Администрации.

2.1.4. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно в приемной Администрации с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации на информационном стенде Администрации или в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах электронной почты, режиме работы Администрации (приложение № 1), графике личного приема граждан главой Ейскоукрепленского сельского поселения Щербиновского района (далее – Глава) на информационном стенде Администрации или в средствах массовой информации.

2.1.5. В Администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме ее работы.

2.1.6. Рабочее место специалиста отдела по общим и юридическим вопросам, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, оборудуется компьютером, телефонной связью, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

2.1.7. Кабинет Администрации, в котором проводится прием граждан оборудуется стульями, столом; средствами оказания первой медицинской помощи; заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями. На информационном стенде размещаются требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

2.1.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан об исполнении муниципальной функции Глава либо должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование отдела Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.9. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

2.2. Сроки исполнения функции рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Обращения, поступившие в Администрацию по компетенции, рассматриваются в сроки установленные статьей 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», которые исчисляются от даты регистрации до даты направления ответа заявителю.

2.2.2. В случае направления запроса в муниципальные учреждения и организации поселения срок его рассмотрения продлевается не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.2.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

2.2.4. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.2.5. Исполнители непосредственно несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.2.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Администрацией запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист отдела по общим и юридическим вопросам, ответственный за работу с обращениями граждан.

2.3. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

2.3.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

2.3.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

2.3.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту, временно замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту другому специалисту отдела по общим и юридическим вопросам.

3. Административные процедуры

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала административной процедуры является поступление в Администрацию письменного обращения.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения на имя Главы, поступающие в Администрацию по почте, а также обращения с пометкой «лично» поступают начальнику отдела по общим и юридическим вопросам, который проводит их обработку. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) начальник отдела по общим и юридическим вопросам сообщает о нем в отдел внутренних дел по Щербиновскому району для принятия необходимых мер.

3.1.4. После вскрытия конверта, начальником отдела по общим и юридическим вопросам проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 2, 3), также составляется акт (приложение № 4) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки (кроме изъятых из обращения), ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в Администрации.

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Письменные обращения на имя Главы, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по общим и юридическим вопросам. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления и регистрационного номера обращения.

Все письменные обращения граждан, поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, передаются специалисту отдела по общим и юридическим вопросам и подлежат регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 5) в день поступления.

3.1.9. Результат административной процедуры – подготовка обращений к регистрации.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан в день поступления.

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

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

В регистрационно-контрольную карточку (приложение № 6) вносятся:
регистрационный номер;

дата регистрации;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

сведения о повторности или многократности обращения;

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

указывается, откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования Щербиновский район, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

дата, индекс поступления;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

фамилия должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение, и проект резолюции Главы, направляющего обращение на рассмотрение;

фамилия и подпись автора резолюции;

срок исполнения обращения;

количество листов и приложений (если имеются).

3.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Лиманское», коллектив СОШ № 7).

3.2.5. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.2.8. Результат административной процедуры – регистрация обращения в журнале регистрации письменных обращений граждан и подготовка обращения к передаче на рассмотрение Главе.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения специалистом отдела по общим и юридическим вопросам в журнале регистрации письменных обращений граждан, оформление регистрационно-контрольной карточки.

3.3.2. Специалист отдела по общим и юридическим вопросам готовит проект резолюции (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в Администрацию о результатах его рассмотрения, необходимость направления обращения на исполнение в отдел Администрации), в день регистрации представляет обращение Главе для принятия решения о ходе рассмотрения. Изучив поступившее обращение, Глава соглашается с проектом резолюции специалиста отдела по общим и юридическим вопросам или пишет новую резолюцию.

Затем обращение направляется на исполнение по полномочиям в отделы Администрации, муниципальные учреждения или организации поселения с сопроводительным письмом либо копией регистрационно-контрольной карточки за подписью (или) с резолюцией Главы. При направлении обращения на рассмотрение по полномочиям могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» переадресовываются для рассмотрения в соответствующем органе или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.4. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителю – за подписью Главы.

3.3.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления поселения или должностных лиц, муниципальных учреждений и организа-

ций копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, муниципальным учреждениям и организациям.

3.3.6. Если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, то всем исполнителям направляются копии обращения, оригинал обращения хранится у специалиста отдела по общим и юридическим вопросам.

3.3.7. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту отдела по общим и юридическим вопросам с мотивированной служебной запиской на имя Главы. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста отдела по общим и юридическим вопросам.

3.3.8. Письменное обращение, возвращенное специалисту отдела по общим и юридическим вопросам как направленное не по принадлежности, передается Главе, для принятия решения об определении нового исполнителя.

На письменном обращении, возвращенном специалисту отдела по общим и юридическим вопросам как направленном не по компетенции, проставляется штамп с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.9. Поручение Главы должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы местного самоуправления поселения или должностному лицу, муниципальным учреждениям или организациям поселения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа местного самоуправления поселения или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.12. Авторам жалоб, адресованных Главе на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

3.3.13. Письменные обращения граждан (копии), копии регистрационно-контрольных карточек или сопроводительные письма направляются исполнителям специалистом отдела по общим и юридическим вопросам посредством почтовой, факсимильной или курьерской связи.

3.3.14. Результат административной процедуры – направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала административной процедуры – получение исполнителем поручения о рассмотрении письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, администрации муниципального образования Щербиновский район, администрации Краснодарского края, органам исполнительной власти Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, в средства массовой информации. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме Главой рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Регламентом.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение, или специалиста отдела по общим и юридическим вопросам (приложение № 7), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью Главы.

3.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные передаются на хранение в ведомственный архив специалистом отдела по общим и юридическим вопросам, о чем ставится отметка в регистрационно-контрольной карточке. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии специалиста отдела по общим и юридическим вопросам.

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

3.4.11. Результат административной процедуры – разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.5. Контроль за рассмотрением обращений

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

3.5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений об исполнении обращений граждан на контроль;
 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

3.5.3. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается Главой.

3.5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления и муниципальных учреждений поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации муниципального образования Щербиновский район, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется специалистом отдела по общим и юридическим вопросам.

3.5.5. Обращения, поступившие в Администрацию из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов Совета муниципального образования Щербиновский район, депутатов Совета поселения с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

3.5.6. Обращения, по которым Администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами специалисту отдела по общим и юридическим вопросам, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в Администрации, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются: копия ответа заявителю и востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются копия поручения, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.5.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль оформляются исполнителями за подписью Главы и передаются специалисту отдела по общим и юридическим вопросам с приложениями к ним.

3.5.8. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются подлинники поручений об их рассмотрении.

3.5.9. Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного вре-

мени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

3.6. Ответы на обращения

3.6.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.6.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.6.4. Автору поручения в ответе о рассмотрении обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.6.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Главой.

3.6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.6.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в ведомственный архив не направляется (в случае если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

3.6.8. Оригиналы документов (свидетельств, справок, документов, свидетельствующих о получении образования, и прочих) возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.6.9. Ответы заявителям подписываются Главой.

3.6.10. Ответы на обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются Главой.

3.6.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписав-

ших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.6.12. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6.13. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.6.14. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.6.15. 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.

3.6.16. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.6.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение о рассмотрении обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

В журнале учета входящей корреспонденции, заявлений и жалоб граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).

3.6.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым Администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по общим и юридическим вопросам у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений об их рассмотрении.

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением или его копией и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 3.1.4 настоящего Регламента.

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

информация о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение о рассмотрении обращения.

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.7.5. Срок хранения обращений граждан с материалами об их рассмотрении – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.8. Организация личного приема граждан Главой

3.8.1. Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в Администрацию.

3.8.2. Ежедневный прием посетителей в Администрации осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 12 мин., кроме выходных и праздничных дней. Организацию личного приема граждан в Администрацию осуществляет специалист отдела по общим и юридическим вопросам.

3.8.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Вне очереди принимаются ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды 1-ой и 2-ой группы.

3.8.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.8.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал регистрации приема граждан в Администрации (приложение № 8).

3.8.6. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

3.8.7. Глава на приеме обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий отдел Администрации.

3.8.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении пишется «принято на личном приеме»), которое передается на

регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Регламентом. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.8.9. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 9), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, которое подписывается Главой и направляется исполнителю. Сроки исполнения поручения – от одного до пятнадцати дней.

3.8.10. Личный прием граждан в Администрации осуществляется Главой.

3.8.11. График приема граждан Главой размещается на информационном стенде Администрации.

3.8.12. По окончании приема Глава доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке.

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

3.8.14. Карточка личного приема с приложениями к ней (если имеются) в течение трех дней после приема направляется на исполнение.

3.8.15. На приеме у Главы не рассматриваются вопросы, входящие в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры. Заявителям даются разъяснения порядка обжалования данных вопросов.

3.8.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.8.17. Устные обращения, поступившие при проведении Главой «прямых линий», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.8.18. Результатом приема является разъяснение вопроса по существу, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой решения по поставленному вопросу, либо направление поручения о рассмотрении заявления в уполномоченный орган.

3.9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

3.9.1. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя Главы, осуществляется начальником отдела по общим и юридическим вопросам.

3.9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

3.9.3. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела по общим и юридическим вопросам.

3.9.4. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

3.9.5. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

3.9.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется Главой.

3.9.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом отдела по общим и юридическим вопросам, проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента и правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.9.8. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением Главы. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

3.10. Анализ и обобщение вопросов обращений

3.10.1. Аналитическая работа в Администрации ведется специалистом отдела по общим и юридическим вопросам, отвечающим за работу с обращениями граждан.

3.10.2. Специалист отдела по общим и юридическим вопросам проводит ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения. Информация об исполнении муниципальной функции ежеквартально представляется Главе.

3.10.4. Специалист отдела по общим и юридическим вопросам на основе материалов, поступающих от граждан, ежеквартально:

- просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

- ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам;

- изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

- несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания;

готовит информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан.

3.10.5. Информация об исполнении муниципальной функции ежеквартально направляется Главе.

3.10.6. Ежеквартально, до 30-го числа месяца отчетного периода направляет в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Щербиновский район подаются сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в Администрацию (по установленной форме) (приложение № 10).

3.10.7. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями граждан направляется в общественную приемную администрации муниципального образования Щербиновский район Администрацией (по согласованию).

3.10.8. Специалист отдела по общим и юридическим вопросам, отвечающий за работу с обращениями граждан ежеквартально, до 05-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, готовит статистические отчеты с пояснительными записками о работе с обращениями граждан и направляет в общественную приемную администрации муниципального образования Щербиновский район.

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

3.11.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц поселения в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

3.11.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение специалистов Администрации – Главе.

3.11.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица поселения признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

3.11.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие), решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

Глава
Ейскоукрепленского сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 1
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

Почтовый адрес, адрес электронной почты, справочные телефоны,
факс, режим работы администрации Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

Почтовый адрес администрации Ейскоукрепленного сельского поселе-
ния Щербиновского района:

Суворова ул., 12, село Ейское Укрепление, Щербиновский район, Крас-
нодарский край, 353640.

Режим работы администрации Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района:

с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан главой Ейскоукрепленного сельского поселения Щер-
биновского района осуществляется каждый понедельник с 8:00 часов до 12:00.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:
8(86151)3-71-34.

Телефон отдела по общим и юридическим вопросам администрации Ей-
скоукрепленного сельского поселения Щербиновского района:
8(86151)3-72-47.

Адрес электронной почты администрации Ейскоукрепленного сельско-
го поселения Щербиновского района: eusp_@mail.ru.

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 2
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в письмах

от " ____ " _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Ейскоукрепленного сельского
(число, месяц, год)
поселения Щербиновского района поступила корреспонденция

_____ (с уведомлением за №, без уведомления)
от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 3
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в письмах

от « _____ » _____ 200 ____ г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Ейскоукрепленного сельского
(число, месяц, год)
поселения Щербиновского района поступила корреспонденция

_____ (с уведомлением за №, без уведомления)
от гражданина _____, проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 4
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в письмах

от « _____ » _____ 200 ____ г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Ейскоукрепленного сельского
(число, месяц, год)
поселения Щербиновского района поступила корреспонденция

(с уведомлением за №, без уведомления)
от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 7
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

Главе Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федера-
ции» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых до-
водов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

М.Г.Найденко

Приложение № 9
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА (личного приема) № _____
« _____ » _____ 200 ____ г.

_____ фамилия, имя, отчество посетителя
Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции: _____ (_____) _____

Срок исполнения: _____ ^{подпись} Приложение: на _____ листах

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Особые пометки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _ (подпись автора резолюции) _ Подпись контролера _____

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 5
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

Журнал регистрации
письменных обращений граждан

№№ п/п он же номер регистра- ции	Дата поступления письма (дата регистрации)	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Из какого органа поступило письмо, №, дата	Вопрос обращения	Кому поручено рассмотрение	Срок рассмотрения	Когда фактически рас- смотрено	Результат рассмотрения		
								удовлетворено	разъяснено	отказано
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

Приложение № 8
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского
поселения Щербиновского района

Журнал регистрации приема граждан в администрации
Ейскоукрепленного сельского поселения Щербиновского района

№№ п/п он же номер регистра- ции	Дата приема (дата реги- страции)	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Вопрос обращения	Кому поручено рассмот- рение	Срок рас- смотрения	Когда фактически рассмотрено	Результаты рассмотрения		
							Удовлетворено	Разъяснено	Отказано
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Глава
Ейскоукрепленного сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Административному регламенту
исполнения муниципальной
функции рассмотрения обращений
граждан в администрации
Ейскоукрепленского сельского
поселения Щербиновского района

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан

№ п/п	Показатель	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	С начала года
	2	3	4	5	6	7
1.	Поступило всего письменных обращений (количество), в том числе из администрации края (района) (кол.)/%					
1.1.	Взято на контроль всего (кол.)/%					
	в том числе администрацией края (района) (кол.)/%					
2.	Поступило повторно (кол.)/%					
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)					
	из них:					
3.1.	удовлетворено (кол.)/%					
3.2.	разъяснено (кол.)/%					
3.3.	отказано (кол.)/%					
4.	В работе (кол.)					
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%					
6.	Рассмотрено с нарушением сроков (кол.)					
7.	Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.)					
7.1.	наказаны ли виновные (чел.)					
8.	Принято граждан на личных приёмах руководством,					
8.1.	в том числе главой муниципального образования					
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан					
10.	Принято звонков по телефону «горячей линии»					

Глава
Ейскоукрепленского сельского поселения
Щербиновского района

М.Г.Найденко

