

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ МОСКАЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

27.03.2012 № 56

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Москаленского муниципального района»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы Москаленского муниципального района от 15.02.2012 № 27 «О разработке и утверждении (принятии) административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Москаленского муниципального района» (приложение №1).

2. Постановление главы Москаленского муниципального района от 06.02.2012 №18 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Москаленского муниципального района» считать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в источниках официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата главы Москаленского муниципального района Кириенко В.В.

Исполняющий обязанности главы
Москаленского муниципального района

Н.И.Савицкий

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения
обращений граждан в администрации Москаленского муниципального района"**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Москаленского муниципального района" (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов администрации Москаленского муниципального района (далее – администрация Москаленского района), а так же порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Омской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приёма граждан.

1.2. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

2. Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

[Конституция](#) Российской Федерации;

[Закон](#) Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Устав Москаленского муниципального района.

Категории заявителей

3. Муниципальная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – муниципальная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

4.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации Москаленского района, органах администрации Москаленского района, и на информационном стенде, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Москаленского района, органов администрации Москаленского района, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Москаленского района в сети Интернет (<http://moskal.omskportal.ru>)

4.2. Место нахождения администрации Москаленского района: Омская область, р.п. Москаленки, ул. Комсомольская, 61.

4.3. График работы администрации Москаленского района:

понедельник - четверг	8.00 - 17.15;
пятница, предпраздничные дни	8.00 - 16.00;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	13.00 - 14.00.

4.4. Справочные телефоны:

по письмам, обращениям граждан:

(38174) 2-15-01;

по личному приёму граждан:

(38174) 2-15-01;

(38174) 2-14-92.

4.5. Письменные обращения граждан:

направляются в администрацию Москаленского района по почтовому адресу: 646070, Омская область, р.п. Москаленки, ул. Комсомольская, 61, и на факс: (38174) 2-25-25;

принимаются работником общего отдела администрации Москаленского района в кабинете № 16;

направляются в электронной форме путем заполнения формы на официальном сайте администрации Москаленского района или на адрес электронной почты moskal@mr.omskportal.ru

4.6. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10 минут.

4.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа Администрации Москаленского района.

4.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги – "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Москаленского муниципального района".

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

6. Администрация Москаленского района.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Москаленского муниципального района, первым заместителем главы Москаленского муниципального района, заместителями главы Москаленского муниципального района, руководителем аппарата главы Москаленского муниципального района.

Результат предоставления муниципальной услуги

7. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;

уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения.

Срок предоставления муниципальной услуги

8.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в общем отделе администрации Москаленского муниципального района, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

8.2. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

8.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.4. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

9. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан", Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Москаленского муниципального района".

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

10.1. Заявление гражданина, подаваемое в свободной письменной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, изложение сути обращения, личную подпись, дату.

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

10.2. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество, электронный адрес (e-mail), если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес заявителя, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон, изложение сути обращения, дату.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

10.3. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

10.4. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

11.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

11.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

11.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

12.1. Ответ на обращение гражданина не дается в следующих случаях:

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению);

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который администрацией Москаленского района многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (глава Москаленского района, первый заместитель главы Москаленского района, заместители главы Москаленского района, руководитель аппарата главы Москаленского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые

обращения направлялись в администрацию Москаленского района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

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

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

13. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 20 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

15.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

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

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

16.1. Прием обращений граждан осуществляется в общем отделе в кабинете № 16 администрации Москаленского района.

16.2. Личный прием граждан главой Москаленского района, первым заместителем главы Москаленского района, заместителями главы Москаленского района, руководителем аппарата главы Москаленского района осуществляется в личных кабинетах указанных должностных лиц.

16.3. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг

17.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие различных способов (письменный, устный) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- получение ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12.1 Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- право гражданина представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении муниципальной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- право гражданина знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
- право гражданина обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие);

17.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

17.3. При предоставлении муниципальной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Администрации Москаленского района, как правило, не требуется;

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Администрации Москаленского района требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

18. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию Москаленского района.

19. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 1 к Административному регламенту):

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;
рассмотрение обращений должностными лицами и в органах администрации Москаленского района;
организация личного приема граждан;
продление сроков рассмотрения обращений;
оформление ответов на обращения;
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

Прием и первичная обработка обращений граждан.

20.1. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

20.2. Письменные обращения, направленные по почте, специалист общего отдела Администрации Москаленского района, которые:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- конверты сохраняет в составе поступивших документов;
- пустые конверты (поступившие без корреспонденции) уничтожает;
- при отсутствии обращения, но при наличии каких либо документов, эти документы возвращает по почте адресату (при наличии адреса на конверте), если адрес на конверте не указан, составляет акт о передаче документов в архив;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляет в двух экземплярах акт о конвертах, поступивших с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращениях, как приложения. Один экземпляр акта остается в общем отделе администрации Москаленского района, второй приобщается к поступившему обращению;
- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом руководителю аппарата администрации Москаленского района и принимает необходимые меры безопасности.

20.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится специалистом общего отдела администрации Москаленского района. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием регистрационного номера обращения и телефона для справок по обращениям граждан (приложение № 2 к Административному регламенту).

20.4. Обращение гражданина, поступившее по факсу, рассматриваются в общем порядке, предусмотренном для письменных обращений.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, принимается специалистом общего отдела администрации Москаленского района и передается для первичной обработки.

20.5. На стадии первичной обработки поступивших обращений специалист общего отдела администрации Москаленского района выделяет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно [статье 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
обращения, текст которых не поддается прочтению.

20.6. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

20.7 Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

21.1. Поступившие в администрацию Москаленского района письменные обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом общего отдела администрации Москаленского района.

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

21.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- на лицевой стороне первого листа письма, в правом нижнем свободном углу, проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, состоящего из порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

- регистрирует обращение и вносит следующие данные в Журнал регистрации обращений:

фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

тип обращения (письмо, телеграмма, факс, электронная почта и т.п.), откуда поступило письмо, дата, исходящий номер сопроводительного письма, фамилия и инициалы должностного лица, подписавшего документ, куда заявитель адресовал письмо;

краткая формулировка сути предложения, заявления или жалобы;

21.3. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

21.4 Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в Журнале регистрации обращений и подготовка его к передаче на рассмотрение.

21.5. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

Направление письменных обращений на рассмотрение

22.1. После регистрации обращение передается должностному лицу администрации Москаленского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей.

22.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры Москаленского муниципального района, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе администрации Москаленского муниципального района.

22.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Москаленского муниципального района согласно их сферы деятельности для ознакомления.

22.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов администрации Москаленского муниципального района, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

22.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений в органы администрации Москаленского муниципального района, а также направление обращений на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

Рассмотрение обращений должностными лицами в органах администрации Москаленского района

23.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам администрации Москаленского муниципального района.

23.2. Рассмотрение обращения может быть поручено должностным лицом администрации Москаленского муниципального района, руководителем органа администрации Москаленского муниципального района соответствующему органу, отделу или конкретному должностному лицу. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

23.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

23.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не

позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

23.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

23.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

23.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

23.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта .

23.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Москаленского муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган администрации Москаленского муниципального района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

23.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

23.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

Личный прием граждан

24.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Москаленского муниципального района осуществляет общий отдел администрации.

24.2. Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации Москаленского муниципального района осуществляется специалистом в первые пять рабочих дней месяца с 09.00 до 12.00 часов. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

24.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

24.4. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации Москаленского муниципального района.

24.5. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Москаленского муниципального района, запись не осуществляется.

24.6. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Москаленского муниципального района, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

24.7. Специалист вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации Москаленского муниципального района.

24.8. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема должностным лицом администрации Москаленского муниципального района, специалист делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

24.9. Запись гражданина на прием к должностному лицу администрации Москаленского муниципального района осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

24.10. Личный прием граждан должностными лицами администрации Москаленского муниципального района осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

24.11. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом с учетом предварительной записи.

24.12. Во время личного приема граждан должностным лицом администрации Москаленского муниципального района гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

24.13. Должностные лица администрации Москаленского муниципального района, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации Москаленского муниципального района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации Москаленского муниципального района в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации Москаленского муниципального района.

24.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

24.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Москаленского муниципального района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

24.16. Должностные лица администрации Москаленского муниципального района при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов органов администрации Москаленского муниципального района, а также руководителей различных организаций.

24.17. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Москаленского муниципального района решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

24.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут на одного гражданина.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

25.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иную организацию или иному должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

25.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

25.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока. Срок рассмотрения может быть продлен главой Москаленского муниципального района, первым заместителем главы Москаленского муниципального района, заместителями главы Москаленского муниципального района, о чём уведомляется заявитель.

25.4. В случае если реализация мероприятий по рассмотрению обращений граждан требует длительных сроков, выходящих за рамки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", мероприятия включаются в текущее или перспективное планирование и реализуются вне рамок административного регламента.

Оформление ответа на обращения граждан

26.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Москаленского муниципального района или на имя главы Москаленского муниципального района подписываются главой Москаленского муниципального района, заместителем главы Москаленского муниципального района, либо руководителем органа администрации Москаленского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Москаленского муниципального района.

26.2. В случае, если обращение было адресовано непосредственно в орган администрации Москаленского муниципального района либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего органа или указанным в обращении должностным лицом в пределах своей компетенции.

26.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления заместителю главы, в органы администрации, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами общего отдела и предоставляются на подпись руководителю аппарата главы Москаленского муниципального района.

26.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

26.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 22.4. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

26.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

26.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

26.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

26.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в органах администрации Москаленского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

26.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому органу администрации Москаленского муниципального района было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа.

26.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

26.12. После регистрации ответ заявителю отправляется общим отделом, либо самостоятельно органом администрации Москаленского муниципального района, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

26.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в органах администрации Москаленского муниципального района.

26.14. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

26.15. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3-х дней с момента подписания ответа на обращение.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

27.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет специалист общего отдела администрации Москаленского муниципального района.

27.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону 8 3817 2-15-01.

27.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы администрации Москаленского муниципального района, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

27.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются:

понедельник – четверг - с 08.00 до 17.15

пятница, предпраздничные дни - с 08.00 до 16.00

перерыв с 13.00 до 14.00.

27.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист общего отдела:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

27.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

27.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 минут.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

28.1. Специалисты общего отдела несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

28.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока 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.

28.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Москаленского муниципального района, проводивших приемы.

28.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих

29.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

29.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

29.2.1. должностных лиц администрации Москаленского муниципального района – главе Москаленского муниципального района;

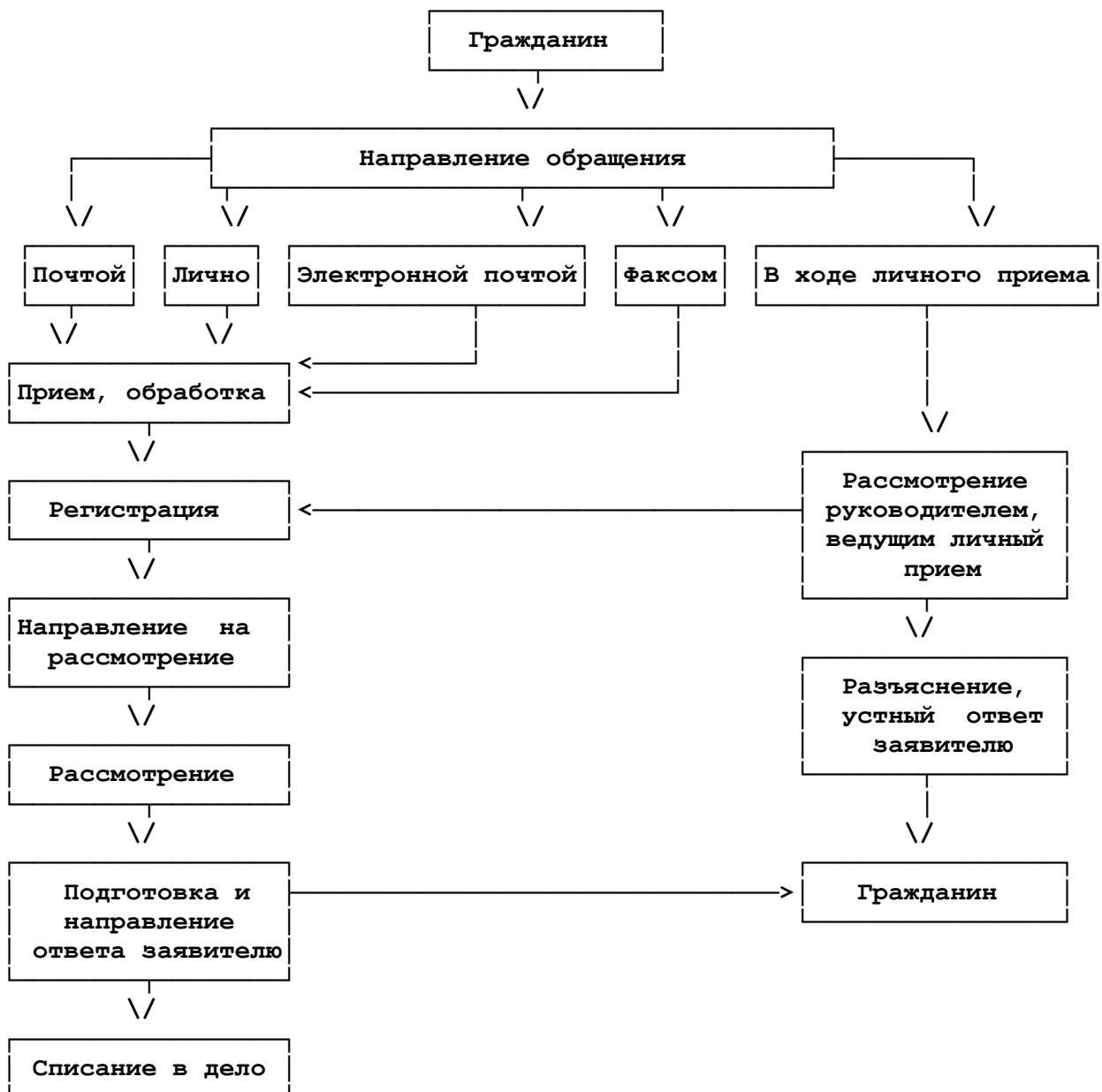
29.2.2. руководителей органов администрации Москаленского муниципального района – должностным лицам администрации Москаленского муниципального района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих органов;

29.2.3. специалистов органов администрации Москаленского муниципального района – руководителям соответствующих органов администрации Москаленского муниципального района;

29.3. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы заявителя не должен превышать 15 рабочих дней с момента ее регистрации;

29.4. гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина



Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений
граждан и личного приема граждан в
администрации Москаленского
муниципального района»

**РАСПИСКА
О ПРИЕМЕ ОБРАЩЕНИЯ**

Настоящая расписка выдана

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

в том,
что

_____ (число, месяц, год)

в Администрации Москаленского района принято обращение на _____ листах.

Телефон для справок: 2-12-04

Ф.И.О., подпись лица, принявшего обращение _____

**РАСПИСКА
О ПРИЕМЕ ПОДЛИННЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПРИЛАГАЕМЫХ К ОБРАЩЕНИЮ**

Настоящая расписка выдана _____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что _____ (число, месяц, год)

в Администрации Москаленского района приняты следующие документы:

_____ (перечень представленных документов)

Телефон для справок: 2-12-04

Ф.И.О., подпись лица, принявшего обращение _____

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений
граждан и личного приема граждан в
администрации Москаленского
муниципального района»

КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН

№ _____ дата приёма "___" _____ 2011г.

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес:

Содержание обращения _____

Ф.И.О., должность ведущего приём _____

Результаты рассмотрения _____

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений
граждан и личного приема граждан в
администрации Москаленского
муниципального района»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА			
КОРЕСПОНДЕНТ Ф.И.О., адрес, тел.			
Предыдущее обращение			
Вид документа. Дата, индекс поступления			
Краткое содержание обр.			
исполнитель	резолюция	Автор резолюции:	Срок исполнения
Дата, индекс исполнения	Адресат	содержание	
С контроля снято			