

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «Инзенский район» УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24 февраля 2010

№81

Об утверждении регламента
Администрации муниципального
образования «Инзенский район»
исполнения муниципальной функции
по рассмотрению обращений граждан
Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях определения сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования «Инзенский район», повышения эффективности взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами при исполнении муниципальной функции

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент Администрации муниципального образования «Инзенский район» исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Администрации муниципального образования «Инзенский район» Сурову Т.А.

Глава Администрации района

А.И. Макаров

Кулагина

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации района
От 24 февраля 2010 №81

РЕГЛАМЕНТ
Администрации муниципального образования «Инзенский район»
исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений
граждан Российской Федерации

1. Общие положения

1.1. Регламент Администрации муниципального образования «Инзенский район» исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (далее – 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 (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия Администрации муниципального образования «Инзенский район» с органами местного самоуправления, организациями при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее – муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

- Всеобщей декларацией прав человека;
- Конвенцией о защите прав человека и основных свобод;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина;
- Конвенцией Содружества Независимых Государств о правах и основных свободах человека;
- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Законом Ульяновской области от 07.11.2007 № 163-ЗО «О муниципальной службе в Ульяновской области»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2004 № 260 «О регламенте Правительства Российской Федерации и Положении об аппарате Правительства Российской Федерации»;

Уставом муниципального образования «Инзенский район»;
иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ульяновской области, органов местного самоуправления «Инзенского 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 муниципального образования «Инзенский район» обращения граждан рассматриваются в пределах своей компетенции.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется структурными подразделениями администрации муниципального образования «Инзенский район» во взаимодействии с органами местного самоуправления, организациями в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

1.9. Информация о порядке исполнения муниципальной функции представляется непосредственно консультантом по работе с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Инзенский район» с использованием средств электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в районной газете «Вперед».

1.10. Публичное информирование осуществляется путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации муниципального образования «Инзенский район» и структурных подразделений администрации муниципального образования «Инзенский район», а также графиков личного приема граждан на официальном сайте Администрации муниципального образования «Инзенский район» в сети Интернет (<http://www.inza.ulo.ru>), на информационных стендах в здании администрации муниципального образования «Инзенский район».

1.11. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам

и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

1.12. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

1.13. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений. На информационных стендах размещаются образцы оформления и требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

1.14. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

1.15. Информация об исполнении муниципальной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) представляется консультантом по работе с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Инзенский район» по телефону: 2-53-05.

1.16. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения 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 структурного подразделения администрации муниципального образования «Инзенский район», фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.17. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции в структурных подразделениях Администрации муниципального образования «Инзенский район» возлагается на руководителей.

1.18. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

2. Процедуры

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Основание для начала процедуры - поступление в Администрацию муниципального образования «Инзенский район» письменного обращения.

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

2.1.3. Обращения на имя Главы Администрации муниципального образования «Инзенский район», поступающие по почте, фельдъегерской связью передаются консультанту по работе с обращениями граждан в день поступления.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт, также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.1.5. 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».

2.1.6. Поступившие в адрес руководителей администрации письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются им без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма руководителем классифицируются как обращения, последний возвращает письмо в общий отдел для регистрации в установленном порядке.

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

2.1.8. Письменные обращения на имя Главы Администрации муниципального образования «Инзенский район», доставленные в администрацию муниципального образования «Инзенский район» автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются консультантом по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования «Инзенский район» с указанием даты поступления.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса.

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию муниципального образования «Инзенский район».

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

При соответствующем запросе гражданину сообщается информация о дате и номере регистрации обращения.

Обращения регистрируются с использованием компьютерной техники или в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан.

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

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.

2.2.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

2.2.5. Письменные обращения, в которых не указана фамилия автора, почтовый адрес либо сведения о его работе или учебе, как правило, не рассматриваются. Решение по их рассмотрению принимает Глава Администрации муниципального образования «Инзенский район».

По обращениям без подписи, поступившим непосредственно в структурные подразделения Администрации, решение о необходимости рассмотрения принимается руководителем соответствующего структурного подразделения.

2.2.6. Поступившие в Администрацию обращения, не содержащие просьб, жалоб, предложений, а только общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики и в которых поднимаются уже ранее решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, списываются «в дело» Главой Администрации муниципального образования.

2.2.7. 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.

2.2.7. Результат процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

2.3. Направление обращений на рассмотрение

2.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

2.3.2. Представление руководству Администрации муниципального образования «Инзенский район» зарегистрированных обращений граждан для оформления поручений по их рассмотрению осуществляется консультантом по работе с обращениями граждан, исходя из их содержания и согласно распределению обязанностей.

Рассмотрение поступивших обращений производится руководством Администрации муниципального образования, как правило, в день их поступления или не позднее следующего дня. Указания исполнителям даются в форме резолюции, которая должна содержать фамилии и инициалы исполнителей, порядок, характер и срок исполнения документа, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Оформление резолюции делается на карточке к письму.

В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения обращения заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя и т.д.

Резолюция переносится в компьютерную регистрационную карточку письма.

2.3.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

2.3.4. 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.

2.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Инзенский район», в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

2.3.6. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителю за подписью руководителя аппарата Администрации района.

2.3.7. Копии уведомлений хранятся в общественной приемной вместе с материалами по рассмотрению обращений.

2.3.8. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его консультанту по работе с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Инзенский район» с мотивированной служебной запиской на имя Главы Администрации района, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в

обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную.

Если обращение в Администрацию муниципального образования «Инзенский район» направлено не по территориальной принадлежности (из Правительства Ульяновской области, исполнительных органов государственной власти Ульяновской области), консультант по работе с обращениями граждан, направляет обращение автору поручения или в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ульяновской области с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

2.3.9. На письменном обращении, возвращенном как направленном не по компетенции, проставляется штамп с новой датой поступления.

2.3.10. Результат процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

2.4. Рассмотрение обращений

2.4.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. Исполнителям направляются копии обращений граждан и карточек к ним с поручениями. Оригиналы обращений остаются в общественной приемной Администрации МО «Инзенский район».

Передача обращений граждан с поручениями руководства администрации исполнителям производится консультантом по работе с обращениями граждан не позднее трех дней после регистрации обращения.

2.4.2. 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 (при необходимости — и в Правительство Ульяновской области). 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.

2.4.3. 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).

2.4.4. Если письмо с поручением поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), оно должно быть не позднее трех дней со дня поступления возвращено обратно для рассмотрения реальному исполнителю с уведомлением об этом органа, направившего письмо на рассмотрение.

2.4.5. 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.

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

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

2.4.8. 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 законом.

2.4.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства консультантом по работе с обращениями граждан составляется заключение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Заключение подписывается Руководителем аппарата Администрации района и утверждается Главой Администрации района. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью Главы Администрации муниципального образования «Инзенский район».

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

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

2.5. Сроки рассмотрения обращений

2.5.1. Обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования «Инзенский район», рассматривается в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты подписания ответа руководителем, правомочным принять решение по существу обращения.

2.5.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.5.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более, чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.5.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее, чем за два-три дня до истечения срока исполнения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.5.6. 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.

2.5.7. Сроки исполнения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц.

2.5.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

2.6. Контроль за рассмотрением обращений

2.6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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.

2.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению 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.

2.6.3. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации муниципального образования «Инзенский район» принимается Главой Администрации по предложениям консультанта по работе с обращениями граждан, на которого возложены обязанности по организации работы с обращениями граждан.

2.6.4. В структурных подразделениях Администрации муниципального образования «Инзенский район» постановка обращений на контроль определяется руководителями.

2.6.5. 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 в муниципальном образовании «Инзенский район», получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

2.6.6. Письма, поступившие в Администрацию муниципального образования «Инзенский район» из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Российской Федерации и Законодательного Собрания Ульяновской области, из Правительства Ульяновской области, а также через редакции газет с поручением сообщить результаты их рассмотрения, берутся на «особый контроль».

В этом случае, кроме ответа заявителю, готовится и направляется ответ в соответствующий орган, организацию с припиской, что ответ заявителю дан. Востребованные согласно поручению материалы подлежат возврату.

Обращения, по которым Правительством Ульяновской области запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в Правительстве Ульяновской области, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на

поручение, копия ответа заявителю и копии сопутствующих рассмотрению обращения материалов.

2.6.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, на которого возложены обязанности по организации работы с обращениями граждан, в структурных подразделениях администрации – ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

2.6.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

2.7. Ответы на обращения

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

2.7.2. 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 жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

2.7.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

2.7.5. 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.

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

2.7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в 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. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

2.7.8. Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес Главы Администрации муниципального образования «Инзенский район» из вышестоящих органов власти, подписываются Главой Администрации муниципального образования, а в его отсутствие - первым заместителем.

В иных случаях допускаются направления ответов на бланках и за подписью заместителей главы или руководителей структурных подразделений в соответствии с поручением руководителя, первоначально рассмотревшего заявление.

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

2.7.10. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования «Инзенский район» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.7.11. 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.

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

2.7.13. 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.

2.7.14. 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.

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

2.7.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

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

2.7.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

2.8. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

2.8.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию муниципального образования «Инзенский район», со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в общественной приемной Администрации МО «Инзенский район».

2.8.2. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений в структурных подразделениях администрации определяются распоряжением руководителя соответствующего структурного подразделения.

2.8.3. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

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

2.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

2.9. Организация личного приема граждан

2.9.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в общественную приемную Администрации муниципального образования «Инзенский район».

2.9.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. График приема утверждается Главой Администрации муниципального образования «Инзенский район». График вывешивается в вестибюле первого этажа здания администрации и в общественной приемной.

2.9.3. Организация личного приема и оформление контрольных карточек осуществляется консультантом по работе с обращениями граждан. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.9.4. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации муниципального образования, его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

2.9.5. Запись на личный прием к заместителям Главы Администрации муниципального образования производится по вопросам, входящим в компетенцию Администрации муниципального образования, после их рассмотрения руководителями администраций городских и сельских поселений.

2.9.6. Запись на личный прием к Главе Администрации муниципального образования производится после рассмотрения вопросов заявителя заместителем главы - куратором вопроса, по которому обращается заявитель.

2.9.7. За два дня до приема консультантом по работе с обращениями граждан, ответственным за организацию личного приема, готовятся карточки личного приема, материалы к ним, приглашаются на прием руководители структурных подразделений администрации района.

2.9.8. В случае, если изложенные в 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.

2.9.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

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

2.9.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

2.9.12. 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,

2.9.13. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

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

2.9.15. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

2.9.16. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) направляется на исполнение через общественную приемную администрации муниципального образования.

2.9.17. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

2.10. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

2.10.1. 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. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в

обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.10.3. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

2.11.1. В Администрации муниципального образования «Инзенский район» контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя Главы Администрации, осуществляется консультантом по работе с обращениями граждан, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.11.2. Консультантом по работе с обращениями граждан ведется ежемесячный автоматизированный контроль по сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

2.11.3. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов в телефонной беседе с автором обращения или с выездом на место.

2.11.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях Администрации муниципального образования «Инзенский район» осуществляется их руководителями.

2.11.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.11.6. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства Администрации муниципального образования «Инзенский район». В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

2.12. Анализ итогов работы по рассмотрению обращений граждан

2.12.1. Аналитическая работа в Администрации муниципального образования «Инзенский район» ведется консультантом по работе с

обращениями граждан; в структурных подразделениях – специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

2.12.2 . Ежеквартально, до 05-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, консультантом по работе с обращениями граждан направляет в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ульяновской области сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Инзенский район» по установленной форме.

2.12.3. Ежегодно в установленный Правительством Ульяновской области срок консультант по работе с обращениями граждан готовит отчет о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Инзенский район» по итогам года.

2.12.4. По итогам квартала, полугодия и года в виде сводки и записки консультантом по работе с обращениями граждан готовится анализ итогов работы, в котором учитываются следующие показатели:

- количество поступивших обращений за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- тематика вопросов обращений;
- количество и характер повторных обращений и обращений жителей в Правительство области и другие вышестоящие органы;
- результаты рассмотрения обращений;
- количество писем, рассмотренных с нарушением сроков, виновные в этом;
- факты необъективного рассмотрения обращений граждан;
- нарушения установленного порядка ведения делопроизводства в работе с обращениями граждан.

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

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

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

- должностных лиц Администрации муниципального образования «Инзенский район» - Главе Администрации муниципального образования «Инзенский район»;
- руководителей структурных подразделений Администрации муниципального образования «Инзенский район» - должностным лицам Администрации муниципального образования «Инзенский район», осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений;
- специалистов структурных подразделений Администрации муниципального образования «Инзенский район»- руководителям соответствующих

структурных подразделений Администрации муниципального образования «Инзенский район».

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

2.13.4. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

2.13.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации муниципального образования «Инзенский район», решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.
