РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГОРОД ФОКИНО

АДМИНИСТРАЦИЯ

04 июля 2011 г.

№ 409-П

Об утверждении административного регламента

«О рассмотрении обращений

 граждан в администрации города Фокино

 Брянской области»

В соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года N 1789-р о Концепции административной реформы. Постановлением администрации области от 8 февраля 2007 года N 72 "Об утверждении Типового административного регламента исполнительного органа муниципальной власти, Типового административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, Типового административного регламента по исполнению муниципальной функции", постановлением от 15.07.2008г. N 35441 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций предоставления муниципальных услуг», постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по исполнению муниципальной функции "Рассмотрение обращений граждан в администрации г. Фокино Брянской области".
2. Опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Фокинский вестник»

Постановление вступает в силу через 10 дней со дня его официального опубликования.

1. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации города Фокино (Гришина Н.С.)

Временно исполняющий

И.Ю.Дидовец (48333)4 79 6

Юрист

обязанности главы администрации П.А. Попович

Утвержден Постановлением

администрации города Фокино

от 04 июля 2011 г. № 409-П

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по исполнению муниципальной функции

"Рассмотрение обращений граждан в администрации г. Фокино Брянской области"

1. Основные положения

1.1. Административный регламент по исполнению муниципальной функции "Рассмотрение обращений граждан в администрации г. Фокино Брянской области" (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации г.Фокино и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации г.Фокино.

1 2. Работа с обращениями граждан администрации г.Фокино осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", действующим законодательством, соответствующими должностными регламентами, настоящим административным регламентом.

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации города Фокино, заместителями главы администрации, руководителями и работниками структурных подразделений аппарата администрации г.Фокино (далее по тексту - администрация).
2. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан поступивших в ходе личного приема.
3. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет отдел по административно - техническим вопросам, торговли, обслуживания и общественного питания (далее - отдел).

Отдел во взаимодействии со структурными подразделениями администрации анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руководство администрации, выявляет причины появления жалоб, предлагает меры по их устранению

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

"Рассмотрение обращений граждан в администрации г.Фокино Брянской области"

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях аппарата администрации: с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники.

-посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети "Интернет") публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов

1. Место нахождения отдела: г.Фокино, ул. Ленина, д. 13. Почтовый адрес для направления обращений ул.Ленина, 13, г.Фокино, 242610. Телефон для справок: (48333)4-79-60.
2. График приема граждан:

главой администрации (личный прием): вторник с 9,30 до 13,00 час. заместителями главы администрации (личный прием) среда, пятница с 9,30-13,00

час

Отдел: ежедневно - с 8.30 до 17,00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни

2.4. Информация о работе отдела предоставляется при личном или письменном обращении, а также по телефону. Указанная информация предоставляется бесплатно.

2.5 При информировании граждан по телефону должностное лицо, сняв трубку, должно представиться фамилия, имя, отчество, должность, сообщить график приема граждан в администрации, почтовый адрес отдела (при необходимости - способ проезда к нему), требования к письменному обращению, требования, предъявляемые для записи на прием к главе администрации и заместителям главы администрации. Звонки от граждан принимаются в соответствии с графиком работы отдела Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине звонка на другой аппарат. Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут. Телефонный разговор может быть прекращен, если в разговоре содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

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

Требования к письменному обращению граждан

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

1. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа муниципальной власти г.Фокино или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3. Административные процедуры Последовательность административных действий

(процедур)

1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры.
* прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
* регистрация и аннотирование поступивших обращений;
* направление обращений на рассмотрение;
* рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации;
* личный прием граждан;
* постановка обращений граждан на контроль;
* продление срока рассмотрения обращений граждан;
* оформление ответа на обращение граждан;
* предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
* порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Делопроизводство по работе с обращениями граждан

1. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, утвержденной распоряжением администрации, а также другими действующими нормативными актами отдельно от других видов делопроизводства.
2. Все поступающие в администрацию области обращения граждан принимаются, учитываются, централизованно регистрируются в отделе в течение 3 дней (согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ). Конверты к ним сохраняются только в том случае, если в письме не указан автор обращения.

Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации г. Фокино или, согласно распределению обязанностей, его заместителям, а письма, не требующие доклада руководству, - начальнику отдела.

1. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
2. Повторными письмами считаются те, в которых один и тот же автор, не удовлетворившись ответом на предыдущее заявление, просит еще раз рассмотреть его жалобу.
3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается порядковый номер, в регистрационной карточке в разделе "Связки" делается отметка "Повторно" и подбирается вся предшествующая переписка.
4. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в учетной карточке.
5. Письма, бессмысленные по содержанию, не имеющие личных просьб, а также некорректные то тону, списываются в дело, о чем в учетной карточке делается отметка.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не

Дается. Если руководителем принято иное решение, то письмо направляется для проверки. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1. Обращения граждан, поступившие в администрацию по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.
2. Глава администрации города, его заместители по каждому письму граждан дают соответствующие поручения исполнителям, осуществляют контроль за выполнением.

Если исполнителей несколько, то обобщающие материалы готовит лицо, указанное в поручении первым

1. Обращения, не требующие доклада руководству, не позднее чем в семидневный срок направляются отделом в подразделения администрации или другие организации, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

Запрещается направлять жалобы для рассмотрения должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

Не разрешается передавать письма граждан из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел.

3.12 Обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня регистрации, т.е. с момента присвоения регистрационного номера и занесения обращения и сопроводительных документов в журнал регистрации.

В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.

1. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации (в том числе от депутатов Государственной Думы), Губернатора Брянской области, Администрации Брянской области, Брянской областной Думы, поставленные ими на контроль, рассматриваются главой администрации города и его заместителями.
2. Ответы на обращения граждан дают (подписывают) глава администрации, его заместители или (по их поручению) руководители структурных подразделений администрации, а на письма, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Брянской области, Администрации Брянской области, Брянской областной Думы - глава администрации города или лицо, его замещающее.
3. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим административным регламентом.

3.16 Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный

ответ.

1. Решение о снятии с контроля принимает должностное лицо, которое давало поручение по его рассмотрению. На каждом обращении граждан после его исполнения должны быть надпись "В дело", личная подпись должностного лица, принявшего это решение, и дата.
2. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены в отдел со всеми материалами проверки (справками, информациями и т.д.) для формирования дела и картотеки.

Хранение дел у исполнителей запрещается.

1. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются утвержденными в установленном порядке перечнями документов, регламентирующих деятельность администрации.
	1. Проверка обращений граждан
		1. Все обращения граждан о недостатках в работе администрации г.Фокино, руководителей администрации г.Фокино и иных должностных лиц проверяются сотрудниками отдела.
		2. В необходимых случаях для проверки обращений граждан создаются комиссии с привлечением компетентных специалистов.
	2. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан
		1. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляют заместители главы администрации города Фокино и отдел.
		2. Обо всех нарушениях настоящего административного регламента отдел оперативно информирует главу администрации, вносит предложения по устранению выявленных недостатков.
	3. Личный прием

6.1. В администрации прием граждан проводят глава администрации, заместители главы администрации по утвержденному графику (график утверждается главой администрации города Фокино).

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан следующими способами:

* публикация в муниципальной газете «Фокинский вестник»;
* размещение на информационном стенде в отделе.

В остальное время, кроме выходных, прием граждан осуществляется сотрудниками отдела.

6 2. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, работники отдела - ежедневно с 8,30 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный дни - с 8,30 до 16.00.

1. Предварительная запись на прием руководителями производится сотрудниками отдела. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8,30 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный дни - с 9.00 до 16.00
2. Начальник отдела по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи на личный прием.
3. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.
4. Работники отдела в ходе личного приема оказывают гражданам информационно- консультативную помощь.

6 7. Учет приема граждан осуществляется по карточке личного приема установленного образца, которая предварительно заполняется сотрудниками отдела.

Сроки исполнения просьб граждан, высказанных на личном приеме, аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

6 8. Контроль за выполнением поручений, данных во время приема граждан, производится руководителями, ведущими прием, и ответственными за рассмотрение письменных обращений.

7.Перечень оснований для отказа в исполнении функции по

рассмотрению обращений граждан

1. Обращение не рассматривается по существу, если:
* в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
* по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи:
* в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
* от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

1. Обратившемуся гражданину письменно сообщается об отказе в рассмотрении обращения по существу.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда

8. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

1. Сотрудники администрации, работающие с обращениями, несут в соответствии с законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.

1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

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

1. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

9. Отчетность по работе с обращениями граждан

1. Отдел готовит аналитические справки по работе с обращениями граждан за квартал, полугодие и год, а по возникшим проблемам - немедленно.
2. Отдел готовит обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах.

9.3. Администрация в работе с обращениями граждан взаимодействует со средствами массовой информации.

10. Распорядок дня работы в отделе

1. В отделе устанавливается следующий распорядок дня: Ежедневно с 8,30 до 17,00 час., обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00; пятница: с 8.30 до 16.30, обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.
2. Ежедневно с 17,00 час. и пятницу с 16.00 до окончания рабочего дня в отделе устанавливается время для работы с документами. В это время прием заявителей не ведется (кроме дней официального приема главы администрации города Фокино, заместителей главы администрации города).