Утвержден

Постановлением

администрации

Жуковского района

от 27.10.2015 г N 1182

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по исполнению муниципальной функции

"Рассмотрение обращений граждан

в администрации Жуковского района"

в новой редакции

**1. Основные положения**

1.1. Административный регламент по исполнению муниципальной функции "Рассмотрение обращений граждан в администрации Жуковского района" (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, а также индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в органы местного самоуправления и их должностным лицам в муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации района.

1.2. Работа с обращениями граждан в администрации района 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.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации Жуковского района, заместителями главы администрации, руководителями и работниками структурных подразделений аппарата администрации района.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, а также обращение в форме электронного документа.

1.5. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет отдел организационной работы и работы с территориями администрации района (далее - отдел).

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

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Жуковского района"

Порядок информирования об исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

непосредственно в структурных подразделениях аппарата администрации Жуковского района;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

посредством размещения на официальном сайте администрации Жуковского района, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Место нахождения отдела: Брянская область г.Жуковка ул.Октябрьская, 1 Почтовый адрес для направления обращений: 242700, ул.Октябрьская, 1. Телефоны для справок: 3-26-71, 3-12-82.

2.3. График приема граждан:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.30 до 17-45.

пятница - с 8.30 до 16-30;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

2.4. При информировании граждан по телефону должностное лицо, сняв трубку, должно представиться: фамилия, имя, отчество, должность, сообщить график приема граждан в администрации района, точный почтовый адрес отдела (при необходимости - способ проезда к нему), требования к письменному обращению, требования, предъявляемые для записи на прием к главе администрации Жуковского района, его заместителям.

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

2.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или 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 (последнее - при наличии), 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.

3. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

3.1. 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 области;

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

3.2. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, утвержденной распоряжением администрации области, Положения о порядке рассмотрения граждан на территории Жуковского муниципального района, а также другими действующими нормативными актами отдельно от других видов делопроизводства.

3.3. Все поступающие в администрацию района 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 или, согласно распределению обязанностей, его заместителям, а письма, не требующие доклада руководству, - начальнику отдела.

3.4. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.5. Повторными письмами считаются те, в которых один и тот же автор, не удовлетворившись ответом на предыдущее заявление, просит еще раз рассмотреть его жалобу.

3.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается порядковый номер и подбирается вся предшествующая переписка.

3.7. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в учетной карточке.

3.8. Письма, бессмысленные по содержанию, не имеющие личных просьб, а также некорректные по 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.

3.9. Глава администрации, его заместители по каждому письму граждан дают соответствующие поручения исполнителям, контроль за выполнением осуществляет отдел.

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

3.10. Обращения, не требующие доклада руководству, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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.

3.11. 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 информационную систему "Дело".

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.

3.12. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации (в том числе от депутатов Государственной Думы), Брянской областной Думы, администрации Брянской области, поставленные ими на контроль, рассматриваются главой администрации района или его заместителями.

3.13. Ответы на обращения граждан дают (подписывают) глава администрации, его заместители или (по их поручению) руководители структурных подразделений администрации района, а на письма, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, - глава администрации или лицо, его замещающее.

3.14. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим административным регламентом.

3.15. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ по почтовому адресу, указанному в обращении, а ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.16. 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.

3.17. 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.

3.18. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются утвержденными в установленном порядке перечнями документов, регламентирующих деятельность администрации района.

4. Проверка обращений граждан

4.1. Все обращения граждан о недостатках в работе органов исполнительной власти, их руководителей и иных должностных лиц проверяются сотрудниками отдела.

4.2. В необходимых случаях для проверки обращений граждан создаются комиссии с привлечением компетентных специалистов.

5. Контроль за порядком рассмотрения

обращений граждан

5.1. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляют помощники главы администрации, его заместители и отдел.

5.2. Обо всех нарушениях настоящего административного регламента отдел оперативно информирует главу администрации, вносит предложения по устранению выявленных недостатков, а при необходимости предлагает применить меры административного воздействия к должностным лицам, которые недобросовестно отнеслись к рассмотрению обращений граждан.

6. Личный прием

6.1. В администрации района прием граждан проводят глава администрации района, его заместители по утвержденному графику.

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

публикация в средствах массовой информации;

размещение на официальном сайте администрации района;

размещение на информационном стенде в администрации района.

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

 6.2. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком.

6.3. Предварительная запись на прием руководителями производится сотрудниками отдела.

6.4. Начальник отдела по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи на личный прием.

6.5. 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.

6.6. 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 администрации района, ведущими прием, и ответственными за рассмотрение письменных обращений.

7. Перечень оснований для отказа в исполнении

функции по рассмотрению обращений граждан

7.1. 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 государственный орган, 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.

7.2. Обратившемуся гражданину письменно сообщается об отказе в рассмотрении обращения по существу.

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

7.4. 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

8.1. Сотрудники администрации района, 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.

8.2. 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.

8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Жуковского района.

9. Отчетность по работе с обращениями граждан

9.1. Отдел готовит аналитические справки по работе с обращениями граждан за квартал, полугодие и год, а по возникшим проблемам - немедленно.

9.2. Отдел готовит обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах.

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

10. Распорядок дня работы в отделе

10.1. В отделе устанавливается следующий распорядок дня:

понедельник, вторник, среда и четверг: с 8.30 до 17.45, обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00;

пятница: с 8.30 до 16.30, обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.