



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АХТЫРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АБИНСКОГО РАЙОНА

от 02.09.2013 г.

№ 423

пос.Ахтырский

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Ахтырского городского поселения Абинского района»

В целях повышения качества и доступности предоставляемых администрацией Ахтырского городского поселения муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», администрация Ахтырского городского поселения Абинского района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации Ахтырского городского поселения Абинского района» согласно приложению.

2. Обнародовать настоящее постановление способом размещения на информационном стенде в администрации Ахтырского городского поселения и разместить на официальном сайте администрации Ахтырского городского поселения в сети Интернет.

3. Постановление администрации Ахтырского городского поселения от 02.08.2012 года № 212 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в администрации Ахтырского городского поселения Абинского района» признать утратившим силу.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Ахтырского городского поселения подпись В.В.Дементеев

Приложение

к постановлению администрации
Ахтырского городского поселения
от 02.09.2013 г. № 423

РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ АХТЫРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АБИНСКОГО РАЙОНА

1. Общие положения

1.1. Регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Ахтырского городского поселения Абинского района (далее - Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Ахтырского городского поселения Абинского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее - государственная функция) осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

Уставом Ахтырского городского поселения Абинского района;

1.3. Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. В администрации Ахтырского городского поселения Абинского района обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется администрацией Ахтырского городского поселения Абинского района во

взаимодействии с органами исполнительной власти Краснодарского края, исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю в соответствии с их компетенцией.

1.6. Организационно-методическое обеспечение исполнения муниципальной функции в администрации Ахтырского городского поселения Абинского района осуществляется общим отделом администрации Ахтырского городского поселения Абинского района (далее –общий отдел администрации) в соответствии с Положением об общем отделе администрации Ахтырского городского поселения Абинского района, утвержденным распоряжением главы Ахтырского городского поселения от 10 апреля 2007 года № 8-р.

1.7. Технические функции: обеспечение транспортом специалистов администрации Ахтырского городского поселения ответственных за рассмотрение обращения граждан, направление (рассылка) ответов на обращения граждан, запросов информации в органы исполнительной власти Краснодарского края, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, ведение приема и учёта обращений граждан возлагаются на ответственных специалистов муниципального казённого учреждения «Административно-техническое управление Ахтырского городского поселения» в соответствии с их компетенцией и должностными обязанностями.

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

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

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

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

лично в приемную администрации Ахтырского городского поселения Абинского района;

по телефону (в том числе Горячая линия: 3-70-80) в приёмную администрации Ахтырского городского поселения;

письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в приёмную администрации Ахтырского городского поселения Абинского района;

на личном приёме главы Ахтырского городского поселения Абинского района, в установленные графиком часы приёма по личным вопросам.

1.12. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно в общий отдел администрации Ахтырского городского поселения Абинского района с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования,

посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети "Интернет", адресах электронной почты, режиме работы приемной администрации Ахтырского городского поселения Абинского района (приложение № 1), графиков личного приема граждан главой Ахтырского городского поселения Абинского района (приложения № 2) на официальном сайте администрации Ахтырского городского поселения Абинского района в сети "Интернет", на информационных стендах в приемной администрации Ахтырского городского поселения, в средствах массовой информации.

1.13. На входе в приемную администрации Ахтырского городского поселения Абинского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

1.14. 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".

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

1.16. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столом, 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.

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

1.18. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

1.19. 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 отдела администрации Ахтырского городского поселения Абинского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.20. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции в администрации Ахтырского городского поселения Абинского района, возлагается на руководителя общего отдела администрации.

1.21. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

2. Административные процедуры

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в администрацию Ахтырского городского поселения Абинского района (далее по тексту администрация) 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 Ахтырского городского поселения Абинского района, его заместителя, поступающие в приёмную по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись ответственному специалисту муниципального казённого учреждения «АТУ Ахтырского городского поселения» в день поступления.

2.1.4. Ответственным специалистом муниципального казённого учреждения «АТУ Ахтырского городского поселения» вся поступившая от граждан корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному руководителю. Руководитель - дежурному поселкового отделения полиции.

Проверенная корреспонденция передается в приёмную администрации.

2.1.5. 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 (Приложение 3, 4), также составляется акт (приложение N 5) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.1.6. 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".

2.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма

депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в приёмную администрации.

2.1.8. Обращения с пометкой "лично" вскрываются начальником общего отдела администрации.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

2.1.10. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.1.11. Письменные обращения на имя главы Ахтырского городского поселения Абинского района и его заместителя, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом муниципального казённого учреждения «АТУ Ахтырского городского поселения». Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

2.1.12. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале в день поступления.

2.1.13. Результат административной процедуры - передача поступивших обращений на регистрацию в журнале учёта обращений граждан.

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

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

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

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

2.2.4. В учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

сведения о повторности или многократности обращения;

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

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется шифр основного вопроса);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

2.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии 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 (коллектив ОАО "Визит", коллектив СОШ N 1).

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

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без подписи".

2.2.9. 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.

2.2.10. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

2.3. Направление обращений на рассмотрение

2.3.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения.

2.3.2. Специалисты муниципального казённого учреждения «АТУ Ахтырского городского поселения», рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения начальнику общего отдела администрации:

о представлении обращения на доклад главе Ахтырского городского поселения Абинского района или его заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Ахтырского городского поселения и его заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение в функциональный отдел администрации.

2.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий отдел администрации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

2.3.5. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата - за подписью начальника управления по работе с обращениями либо его заместителя и заявителю - за подписью специалиста отдела писем управления по работе с обращениями.

2.3.6. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах передаются для отправки в приёмную администрации с реестром. Копии реестров хранятся в приёмной администрации.

2.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в администрацию.

2.3.9. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в течение трёх дней возвращает его в приёмную администрации

с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, 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 приёмную администрации.

2.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отдел администрации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.12. На жалобы, адресованные главе Ахтырского городского поселения Абинского района и его заместителю, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, общим отделом администрации даются соответствующие разъяснения авторам.

2.3.13. Результат административной 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.

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 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. 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 на неоднократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Ахтырского городского поселения Абинского района его заместителем 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, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Регламентом.

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

2.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель функционального отдела администрации, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение №6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью руководителя функционального отдела администрации.

2.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные передаются на хранение в архив начальником общего отдела администрации. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись "в дело" с указанием даты и фамилии.

2.4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.5. Сроки рассмотрения обращений

2.5.1. Обращения, поступившее в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

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.

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.

2.5.5. 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 экземпляра 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. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.5.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общим отделом администрации.

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 принимается главой Ахтырского городского поселения Абинского района, его заместителем, начальником общего отдела администрации по предложениям специалистов ответственных за рассмотрение обращения.

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

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, администрации муниципального образования Абинский район, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, администрации муниципального образования Абинский район.

2.6.5. Обращения, поступившие в администрацию из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

2.6.6. Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы,

фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются 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 сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

2.6.9. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы Ахтырского городского поселения Абинского района или его заместителя, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в приёмную администрации с оригиналами обращений и приложениями к ним.

2.6.10. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В приёмной администрации хранятся их копии.

2.6.11. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

2.6.12. Если в ответе, поступившем в администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

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 (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

2.7.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

2.7.9. Ответы заявителям подписываются главой Ахтырского городского поселения Абинского района.

2.7.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Ахтырского городского поселения.

2.7.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

2.7.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

2.7.14. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации муниципального образования Абинский район по их поручениям рассмотрены".

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

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

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

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

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

2.7.19. 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, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в приёмной администрации.

2.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" авторами поручений по их рассмотрению.

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 2.1.5 Регламента.

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 административной процедуры - обращение гражданина в приемную администрации.

2.9.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на личный прием к главе Ахтырского городского поселения Абинского района ведут специалисты муниципального казённого учреждения

«Административно-техническое управление Ахтырского городского поселения».

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

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

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

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

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

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, ведущим прием, может быть приглашен специалист соответствующего функционального отдела администрации.

2.9.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп "принято на личном приеме"), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

2.9.9. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 7), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы. Время от оформления карточки до направления на исполнение - не более 15 минут. Сроки исполнения поручения - от одного до пятнадцати дней.

2.9.10. Специалистами муниципального казённого учреждения «Административно-техническое управление Ахтырского городского поселения» производят запись на личный прием к главе Ахтырского городского поселения Абинского района и его заместителю по вопросам, входящим в компетенцию администрации. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема.

2.9.11. График приема граждан должностными лицами администрации ежегодно утверждается главой Ахтырского городского поселения Абинского района и размещается в приемной администрации, на официальном сайте администрации.

2.9.12. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит

ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

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

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 уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

2.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

2.11.1. В администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Ахтырского городского поселения Абинского района и его заместителя, осуществляется общим отделом администрации.

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

2.11.3. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела администрации.

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

2.11.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела администрации на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

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

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

2.11.9. Общим отделом администрации два раза в год проводится письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения главы Ахтырского городского поселения Абинского района.

2.12. Анализ и обобщение вопросов обращений

2.12.1. Аналитическая работа в администрации ведется общим отделом администрации.

2.12.2. Специалисты отдела еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ характера устных обращений (в том числе обращений, поступивших по телефонам "горячей линии"), готовят аналитические записки о 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 (бездействия) должностных лиц администрации в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

2.13.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение, должностных лиц администрации, специалистов администрации;

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. Жалобы (претензии) на решения или действия (бездействие) должностных лиц администрации в ходе предоставления муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, установленном подразделом 2.14 Регламента.)

2.13.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации, решения, принимаемые в ходе исполнения государственной функции, в судебном порядке.

Начальник общего отдела

подпись

О.Ю. Драгун

Приложение № 1

к административному регламенту

Режим работы общественной приёмной

Понедельник - с 8-00 до 17-00	Обед с 12-00 до 12-40
Вторник - с 8-00 до 17-00	Обед с 12-00 до 12-40
Среда - с 8-00 до 17-00	Обед с 12-00 до 12-40
Четверг - с 8-00 до 17-00	Обед с 12-00 до 12-40
Пятница - с 8-00 до 16-00	Обед с 12-00 до 12-40

Общественная приемная расположена в здании администрации Ахтырского городского поселения по адресу: пос. Ахтырский ул. Дзержинского , 39, каб. 19.

**График приема главы Ахтырского городского поселения
по личным вопросам**

вторник – с 08.00 до 12-00

Прием осуществляется в здании администрации Ахтырского городского поселения по адресу: пос. Ахтырский ул. Дзержинского , 39, каб. 27.

Приложение № (3-4)

к административному регламенту

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " __ " _____ 20__ Г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию

(число, месяц, год)

Ахтырского городского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Акт № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " __ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию Ахтырского

(число, месяц, год)

городского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № ____

_____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Акт № _____
Об изъятии ценностей и документов в письмах, заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " __ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию Ахтырского
(число, месяц, год)

городского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены денежные знаки, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 6

к административному регламенту

Начальнику отдела _____

от _____

Служебная записка

В связи с тем, что _____
(Ф.И.О., адрес)

ранее от _____ неоднократно давались письменные
(указать дату, № исх.)

подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства прошу принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____ от _____ 201__ г.

_____ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции:

Глава Ахтырского городского поселения (_____) **В.В. Дементеев**
подпись

Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах

Сторона (а)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

Опись _____

Сторона (б)