ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Новотитаровского сельского

поселения Динского района

от 04.08.2011 № 808

Регламент

предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений

граждан в администрации Новотитаровского сельского

поселения Динского района»

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района» разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района с органами местного самоуправления муниципальных образований при предоставлении данной муниципальной функции.

1.2. Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района» (далее - муниципальная услуга) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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»;

Уставом Новотитаровского сельского поселения Динского района.

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

1.2. Наименование органа, осуществляющего муниципальную услугу

1.2.1. В администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района обращения граждан рассматриваются должностными лицами и отделами администрации в пределах своей компетенции.

1.2.2. Ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в отделах администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района возлагается на начальников отделов, в администрации Новотитаровского сельского поселения на начальника общего отдела.

1.2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Новотитаровского сельского поселения Динского района во взаимодействии с органами местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Динской район, в соответствии с их компетенцией.

1.2.4. Организационно-методическое обеспечение предоставления муниципальной услуги в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляется общим отделом администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района (общим отделом, в соответствии с положением о нем).

1.2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.2.6. Предоставление муниципальной услуги основывается на принципах гласности и открытости.

2.Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

2.1.1. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме.

2.1.2.Основные требования к информированию граждан о предоставлении муниципальной услуги: достоверность представляемой информации, четкость её изложения и полнота.

2.1.3. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги граждане обращаются: лично в общий отдел администрации или в другие отделы администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района; по телефону в общий отдел или в другие отделы администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района; в письменной форме или форме электронного документа в общий отдел или в другие отделы администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

2.1.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги представляется непосредственно в общем отделе администрации Новотитаровского сельского поселения Динского 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, адресе сайта в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы общего отдела администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района (приложение № 1), графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района в сети «Интернет», на информационных стендах в общем отделе администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, в средствах массовой информации;

- на официальном сайте администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района. Официальный сайт администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района: http://www.novotitarovskaya.info.;

Адрес электронной почты администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района: novotitarovskaysp@rambler.ru;

- на информационных стендах в здании администрации Новотитаровского сельского поселения.

2.1.5. На входе в общий отдел администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела.

2.1.6. На информационных стендах размещается следующая информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- настоящий регламент с приложениями;

- почтовые реквизиты и телефоны отделов и должностных лиц администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района;

- разъяснения порядка подачи обращений, а также порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

2.1.7. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

2.1.8. Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

2.1.9. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа по почтовому адресу гражданина либо с помощью электронной почты.

2.1.10. Если информация о порядке предоставления муниципальной услуги, полученная в отделах администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, не удовлетворяет граждан, они в письменной форме обращаются к должностным лицам администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района .

2.1.11. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, 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".

2.1.12. При информировании о предоставлении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалист общего отдела 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 Новотитаровского сельского поселения Динского района, свою фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Способы направления обращений гражданами

2.1. 1.Граждане представляют свои обращения для рассмотрения:

- лично в общий отдел администрации Новотитаровского сельского поселения и отделы администрации Новотитаровского сельского поселения;

- почтовым отправлением в адрес администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района;

- в ходе личного приема граждан;

- в ходе выездного приема граждан;

- по каналам факсимильной связи;

- на официальный сайт администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района в сети Интернет.

3.Административные процедуры

3.1.1. Последовательность административных действий (процедур) предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 2) - Блок-схема);

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в администрации Новотитаровского сельского поселения;

- организация личного приема граждан;

- постановка обращений на контроль;

- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- установление порядка и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

- подготовка отчетности по работе с обращениями граждан в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района и её отделах;

- установление порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района письменного или устного обращения.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, передано по факсу, в форме электронного документа, с указанием фамилии, имени, отчества, адреса электронной почты (в случае, если ответ направляется в форме электронного документа) и почтовый адрес (в случае, если ответ направляется в письменной форме) с приложением к обращению необходимых документов

3.2.3. Обращения на имя главы Новотитаровского сельского поселения Динского района, поступающие в общий отдел или приемную администрации по почте проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственно начальнику общего отдела. Начальник – специалисту администрации Новотитаровского сельского поселения по обеспечению и проведению аварийно-спасательных работ.

3.2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения №№ 3, 4), 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) (приложение № 5).Письма, поступившие в приемную главы Новотитаровского сельского поселения Динского района, передаются в общий отдел.

3.2.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.2.6. Служебные письма, (документы на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из её руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общем отделе, составляется акт об отсутствии приложенных к ним обращений и направляется запрос адресату.

3.2.7. Письменные обращения, доставленные в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района лично автором или лицом, предоставляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа. На копии обращения проставляется отметка о получении обращения в администрации Новотитаровского сельского поселения с указанием фамилии, имени, отчества, должности специалиста, дата приема и роспись.

3.2.8. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан и рассматриваются аналогично работе с письменными обращениями.

3.2.9. Результат административной процедуры - подготовка поступивших обращений к регистрации.

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. Все поступающие в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района письменные обращения граждан регистрируются в общем отделе администрации в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан, в других отделах администрации специалистом отдела 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.

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

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- на лицевой стороне первого листа письма в правом верхнем углу, либо на свободном от текста месте проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера;

- в случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте.

В журнал регистрации и контроля письменных обращений граждан вносятся:

- входящий регистрационный номер и дата;

- 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 следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

- вид документа - форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет) и 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 чётким, отражать его суть;

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

- указываются сроки исполнения.

3.3.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя

3.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистрации и контроля письменных обращений граждан вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят, направить ответ, и учет производит по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ЗАО ППФ «Кавказ», коллектив СОШ № 29)

3.3.5. 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).

3.3.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал регистрации и контроля письменных обращений граждан в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан вносится запись «без подписи».

3.3.7. 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.

3.3.8. Результат административной процедуры - регистрация обращения в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращений на рассмотрение

3.4.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан.

3.4.2. Начальником общего отдела, рассматривающим почту, в зависимости от содержания обращений вносятся предложения главе администрации Новотитаровского сельского поселения о направлении обращений на исполнение в отделы или органы администрации, о сроках и порядке разрешения вопросов обращения и в день регистрации направляется главе Новотитаровского сельского поселения для принятия решения о ходе рассмотрения. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

3.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, начальник общего отдела направляют 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.

3.4.4. В случае, если обращение поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), оно должно быть возвращено в общий отдел не позднее пяти дней со дня поступления. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

3.4.5. Обращение, содержащее несколько вопросов, копируется и направляется на исполнение должностным лицам, в компетенции которых входит их разрешение.

3.4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления, должностным лицам или организациям, действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или 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.

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

3.4.8. Авторам жалоб на правоохранительные и судебные органы, адресованных главе Новотитаровского сельского поселения, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

3.4.9. Письменные обращения граждан или их копии направляются исполнителям общим отделом посредством факсимильной и курьерской связи под роспись.

3.4.10. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных обращений на рассмотрение исполнителям.

3.5. Рассмотрение обращений

3.5.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителями поручения по рассмотрению письменного или устного обращения.

3.5.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнение координирует лицо, указанное первым, им обобщаются материалы, готовится ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, координирующему лицу. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители, каждый в своей части.

3.5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителям для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.5.4. 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 многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

3.5.5. Обращения с просьбами о личном приеме главой Новотитаровского сельского поселения рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляются сообщения о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, а заявление оформляется в «дело» как исполненное.

3.5.6. Обращения, в которых отсутствуют конкретные предложения, просьбы, жалобы, а содержатся только рассуждения по известным проблемам внутренней или внешней политики, либо бессмысленные по содержанию, оскорбительные, содержащие стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.п.), передаются на хранение в архив начальником общего отдела и ответы по ним не даются. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

3.5.7. Обращения 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 настоящим Регламентом.

3.5.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Новотитаровского сельского поселения, заместитель главы Новотитаровского сельского поселения, начальники отделов администрации Новотитаровского сельского поселения, рассматривающие 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 главы Новотитаровского сельского поселения.

3.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5.10. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

3.6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при

рассмотрении обращений

3.6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право: - представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании. В том числе в электронной форме;

-знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

3.6.2. Администрация Новотитаровского сельского поселения Динского района обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в государственных органах и органах местного самоуправления или должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

3.7. Сроки предоставления муниципальной услуги

3.7.1. Обращения, поступившие в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района по компетенции рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

3.7.2. 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.

3.7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные, муниципальные органы, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручению по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

3.7.4. 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.

3.7.5. 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.

3.7.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

3.7.7. Контроль за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалист общего отдела.

3.8. Контроль за рассмотрением обращений

3.8.1. Контроль за рассмотрение обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.8.2. 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, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступившие в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района из районных, краевых и федеральных органов власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, ставятся на «особый контроль».

3.8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, осуществляется Начальником общего отдела; в отделах администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района – начальником отдела и должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

3.8.4. Обращения, поставленные на контроль и особый контроль в администрации, после их исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.8.5. Если в ответе 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.

3.8.6. Результатом административной процедуры является постановка на контроль общественно значимых обращений граждан.

3.9.Ответы на обращения

3.9.1.Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направление его заявителю.

3.9.2.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.

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

3.9.4. 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.

3.9.5. 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. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается начальником общего отдела.

3.9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного решения 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.

3.9.7. Ответы заявителям подписываются главой Новотитаровского сельского поселения и печатаются на бланке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

3.9.8. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписывается главой Новотитаровского сельского поселения.

3.9.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.А.- для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.А. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.А. 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.

3.9.10. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района 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.

3.9.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, 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.

3.9.12. 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 по их поручениям рассмотрены».

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

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

3.9.15. После завершения рассмотрения обращения, по которому должностному лицу администрации Новотитаровского сельского поселения было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел администрации, где проверяется правильность оформления ответа и делается соответствующая отметка в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан.

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

3.9.16. После регистрации ответ направляется заявителю специалистом общего отдела. Отправление ответов без регистрации не допускается.

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

3.9.18. 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 предоставляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.9.19. В журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль по обращению).

3.9.20. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация и направление ответа на обращение заявителю.

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

3.10.Хранение материалов рассмотрения

письменных обращений граждан

3.10.1. Обращения граждан хранятся в общем отделе администрации Новотитаровского сельского поселении Динского района.

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

3.10.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением главы Новотитаровского сельского поселения 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).

3.10.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках по заглавной букве заявителя, в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.10.5. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений граждан в отделах администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района определяются их начальниками.

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

3.11. Организация личного приема граждан

3.11.1. Основание для начала административной процедуры – поступление обращения гражданина в общий отдел администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.11.2. Ежедневный прием посетителей в общем отделе администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляется в рабочие дни с 8 ч. 00 мин. до 16 ч.00 мин. и в пятницу с 8 ч.00 до 15 ч.00 мин., перерыв с 12 ч.00 мин. до 12 ч.50 мин.. в пятницу с 12ч.00 мин. до 12 ч. 30 мин. Прием граждан ведут специалисты общего отдела.

3.11.3. Место ожидания личного приема граждан должно быть оборудовано стульями, столами, заявители обеспечены канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

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

3.11.6. 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 здания администрации Новотитаровского сельского поселения.

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

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

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

3.11.10. Специалисты общего отдела обязаны дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующемуся вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий отдел администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.11.11. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.

3.11.12. Специалист общего отдела производит запись на личный прием к главе Новотитаровского сельского поселениям по вопросам, входящим в компетенцию администрации Новотитаровского сельского поселения. На каждого заявителя заводится карточка личного приема (приемная главы поселения)

3.11.13. Личный прием граждан осуществляется главой Новотитаровского сельского поселения, его заместителями по вопросам, отнесенных к их ведению, а также начальниками отделов органов администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находиться в их компетенции.

Личный прием граждан главой осуществляется еженедельно по понедельникам и четвергам с 08 ч.00 мин. до 10.00ч.

3.11.14. График приема граждан заместителями главы муниципального образования Динской район утверждается главой Новотитаровского сельского поселения и размещается в общественной приемной, в здании администрации Новотитаровского сельского поселения Динской район, на официальном сайте администрации, Новотитаровского сельского поселения Динского района публикуется в средствах массовой информации.

3.11.15. Запись граждан на прием к руководящим должностным лицам администрации ведут специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации, ответственные за делопроизводство.

3.11.16. К личным приемам (в том числе выездным) главы поселения специалисты общего отдела готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах начальников отделов администрации, при необходимости руководителей подведомственных муниципальных предприятий и учреждений и непосредственно принимают участие в приемах.

3.11.17. За два дня до приема информация по приему передается должностному лицу, которое будет проводить прием граждан, для ознакомления и выработки проектов решений по поднимаемым заявителями вопросам.

3.11.18. 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 о том, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.11.20. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.11.21. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 7. В случае, если изложенные в устном и письменном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.11.23. Карточка личного приема на следующий день после приема направляется на исполнение через приемную главы Новотитаровского сельского поселения, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

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

3.11.25. Для жителей населенных пунктов входящих в состав поселения его глава поселения, его заместители, проводят выездные приемы в соответствии с графиком, утвержденным главой поселения.

3.11.26. В ходе работы на выездных приемах на каждого заявителя заполняется карточка выездного личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения, данные обращения регистрируются в течение 2 дней, и проекты поручений по ним передаются на подпись главе поселения.

3.11.27. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируются начальником общего отдела.

3.11.28. Устные обращения, поступившие главе Новотитаровского сельского поселения по телефону «Прямой линии», вносятся специалистом общего отдела в Журнал регистрации устных обращений граждан по телефону «Прямой линии» и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.11.29. Звонки по телефону « Прямой линии» принимаются главой поселения еженедельно по понедельникам с 8ч.00 мин. до 9ч.00 мин.

3.11.30. Материалы с личного и выездного приемов хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

3.11.31. 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.

3.12. Ответственность должностных лиц

при предоставлении государственной услуги

3.12.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращениями. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не являются разглашением сведений, содержащихся в обращении направление письменного обращения в государственный орган, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.12.3. 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.

3.13. Контроль за соблюдением порядка

рассмотрения обращений граждан

3.13.1. В администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Новотитаровского сельского поселения, осуществляется начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан

3.13.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль и проверку результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

3.13.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отделах администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляется их начальниками.

3.13.4. 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.

3.13.5. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя и другие.

3.14. Анализ и подготовка аналитических записок

и отчетов о работе с обращениями граждан

3.14.1. Аналитическая работа в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района ведется начальником общего отдела в отделах администрации - ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

3.14.2.Начальник общего отдела:

- просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращению граждан;

- ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам общего отдела;

- изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

3.14.3. На основе анализа обращений граждан и информации, поступающей от специалистов администрации, начальником общего отдела администрации планируется оказание практической и методической помощи специалистам администрации

3.14.4. Начальник общего отдела администрации ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, в том числе полученных от специалистов администрации Новотитаровского сельского поселения готовит и направляет в общественную приемную муниципального образования Динской район по работе с обращениями граждан статистические данные и аналитические записки о работе с обращениями граждан в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района (по установленной форме).

3.14.5. Ежегодно в установленный администрацией муниципального образования Динской район срок готовится отчет о работе с обращениями граждан в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.15. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан

и решений, принятых по обращениям

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

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

- начальников отделов администрации Новотитаровского сельского поселения Динской район – главе Новотитаровского сельского поселения;

- специалистов отделов администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района - начальникам соответствующих отделов.

3.15.3. 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 о ходе предоставления муниципальной услуги. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

3.15.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

Заместитель главы Новотитаровского

сельского поселения О.А. Пройдисвет