

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛИТОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ЕМЕЛЬЯНОВСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.02.2013 г.

п. Элита

№ 86

«Об утверждении Административного регламента предоставления Администрацией Элитовского сельсовета муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Элитовского сельсовета»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Элитовского сельсовета Емельяновского района,

1. Утвердить Административный регламент предоставления Администрацией Элитовского сельсовета муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Элитовского сельсовета» согласно приложения.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Элитовского сельсовета Синякову Г.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Емельяновские веси».

Глава сельсовета



Е.Н.Недыбина

Синякова Г.А.
телефон исполнителя
8(391)33-33-167

Приложение к постановлению
администрации Элитовского
сельсовета Емельяновского района
№ 86 от 18.02.2013 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации Элитовского сельсовета Емельяновского района
Красноярского края по оказанию муниципальной услуги «Организация
рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в
администрации Элитовского сельсовета»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации сельсовета Емельяновского района Красноярского края по исполнению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Элитовского сельсовета» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Элитовского сельсовета и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Элитовского сельсовета.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Элитовского сельсовета (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с: - Конституция РФ;

- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Устав Элитовского сельсовета.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой сельсовета, заместителем главы сельсовета, специалистами администрации. В исполнении муниципальной услуги могут участвовать муниципальные учреждения в части рассмотрения обращения гражданина по существу.

1.4. Учёт обращений граждан и справочную работу по обращению граждан ведёт специалист администрации.

1.5. Специалист администрации - работающий с обращениями граждан, несёт ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.6. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к полномочиям органов местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Красноярского края.

1.7. Муниципальная услуга выполняется в отношении:

- граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.8. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. Последовательность действий по исполнению муниципальной функции отражена в блок-схеме (приложение № 1 к Административному регламенту).

1.9. Результатом исполнения услуги по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

1.10. Результатом исполнения услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

1.11 Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный портал с применением специализированного программного обеспечения;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;
- получения результата муниципальной услуги в электронном виде.

Информация о порядке получения услуги, образцы заявлений и необходимые документы размещены в сети Интернет на официальном сайте Администрации Емельяновского района www.emelyanovo.ru, а также региональном www.gosuslugi.krskstate.ru и федеральном <http://www.gosuslugi.ru> порталах.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде необходимо заполнить заявление установленного образца и направить его через региональный либо федеральный портал с документами, перечень которых представлен в п. 5 раздела II настоящего регламента.

При поступлении заявления и документов в электронном виде через региональный и федеральный порталы, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги распечатывает поступившие заявление и документы, фиксирует факт их получения в журнале регистрации в этот же день и направляет заявителю в течение 15 минут подтверждение об их получении.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, в том числе и в электронном виде, представлена в разделе III и отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги, которая приводится в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования предоставления услуги.

2.1.1. Порядок информирования об исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан:

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Элитовского сельсовета Емельяновского района Красноярского края (далее - администрация сельсовета).

Администрация Элитовского сельсовета расположена по адресу: 663011, Красноярский край, Емельяновский район, п.Элита, ул. Заводская, 19, тел. 8(39133)3-31-67, факс 2746149, эл. почта elita_krs@mail.ru.

2.1.2. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги включает в себя размещение данного административного регламента на информационном стенде в Администрации, в газете «Емельяновские Веси»

2.1.3. Исполнение данной муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе (бесплатно).

2.1.4. Граждане при обращении могут получить консультацию по телефону. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании

органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.2..Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

2.2.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

2.2.3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 -12.00, кроме выходных и праздничных дней.

2.2.4. При получении запроса по телефону специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

2.2.5. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.2.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должно быть предложено обратиться к главе сельсовета.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного руководителем государственного органа или органа

местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.Срок исполнения услуги по рассмотрению письменных обращений граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной услуги.

2.3.2. Обращения граждан, направленные вышестоящими организациями в Администрацию с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в контролирующем органе.

2.4.Продление срока рассмотрения обращений граждан

2.4.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации.

2.4.3. Глава сельсовета на основании служебной записки ответственного исполнителя в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения.

2.5.Требования к письменному обращению граждан

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

Если обращение направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные хотя бы одного из этих лиц.

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

2.5.2. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления услуги по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Местом исполнения данной муниципальной услуги является здание администрации Элитовского сельсовета.

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Прием граждан может проводиться в кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

2.6.2. Места ожидания личного приема должны быть комфортными для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

3. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- порядок рассмотрения отдельных обращений;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение граждан.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основанием для начала исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан является обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по электронной почте, по факсу.

3.1.3. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации.

Специалист администрации, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адреса и целостность упаковки;
- возвращает в отделение почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к обращению поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами администрации. Один акт посылается отправителю, второй приобщается к поступившим документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.1.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5. Обращения, поступившие по факсу и Интернету, принимаются и учитываются как письменные обращения.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы сельсовета, передаются невскрытыми.

3.1.7. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию и аннотирование.

3.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.2.1. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале (приложение № 2 к Административному регламенту),

3.2.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму порядкового регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- аннотацию осуществляет глава администрации.

3.2.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращения на рассмотрение

3.3.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения и с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения поселения,

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае заявителю направляется разъяснение о его праве обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.3. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом оформляются сопроводительные письма (приложение № 3 к Административному регламенту).

3.3.4. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется обращение, кратко сформулированный текст, определяющий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Сопроводительное письмо оформляется на бланке письма Администрации.

3.3.5. Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке (приложение № 4 к Административному регламенту).

3.3.6. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителям, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Поступившие исполнителям письменные и устные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.4.2. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

3.4.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если руководителем дано поручение рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в том числе может прибыть на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимает законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивает своевременное и качественное их исполнение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.5. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

3.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

3.5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5.3. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5.6. 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.

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды, граждане пожилого возраста, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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

3.6.3. В случае, если в устном 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.

3.6.4. По окончании приема Глава доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет 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.

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

3.6.5. По результатам рассмотрения обращений граждан Глава принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.6. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.7. Оформление ответа на обращение граждан

3.7.1. Ответы на обращения граждан, а также в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются Главой.

3.7.2. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.7.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.7.4. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках писем установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7.5. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату», специальной отметки в сопроводительном письме.

3.7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.7.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

3.7.8. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

4. Порядок и формы контроля за исполнением услуги по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контроль за исполнением услуги

4.1.1. Контроль за рассмотрением обращений 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.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля;
- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется специалистом, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

4.1.2. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать главе администрации о ходе исполнения поручения;
- отражать в журнале регистрации обращений ход исполнения поручения и результат рассмотрения обращения.

4.1.3. Если обращение снимается с контроля на копии ответа (на информации) лицом, дававшим поручение, делается надпись «В дело» и ставится дата и подпись.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

4.1.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Ответственность работников

при исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан

4.2.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

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

4.2.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

4.2.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению главы администрации.

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

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностного лица администрации сельсовета в досудебном и судебном порядке.

В части досудебного обжалования заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) (в установленные часы приема) или направить

письменное предложение, заявление или жалобу по почте в адрес главы сельсовета, , через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При обращении заявителей в письменной форме подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права и свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо не законно возложена какая-либо обязанности;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права и свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо не законно возложена какая-либо обязанности;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии документов.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

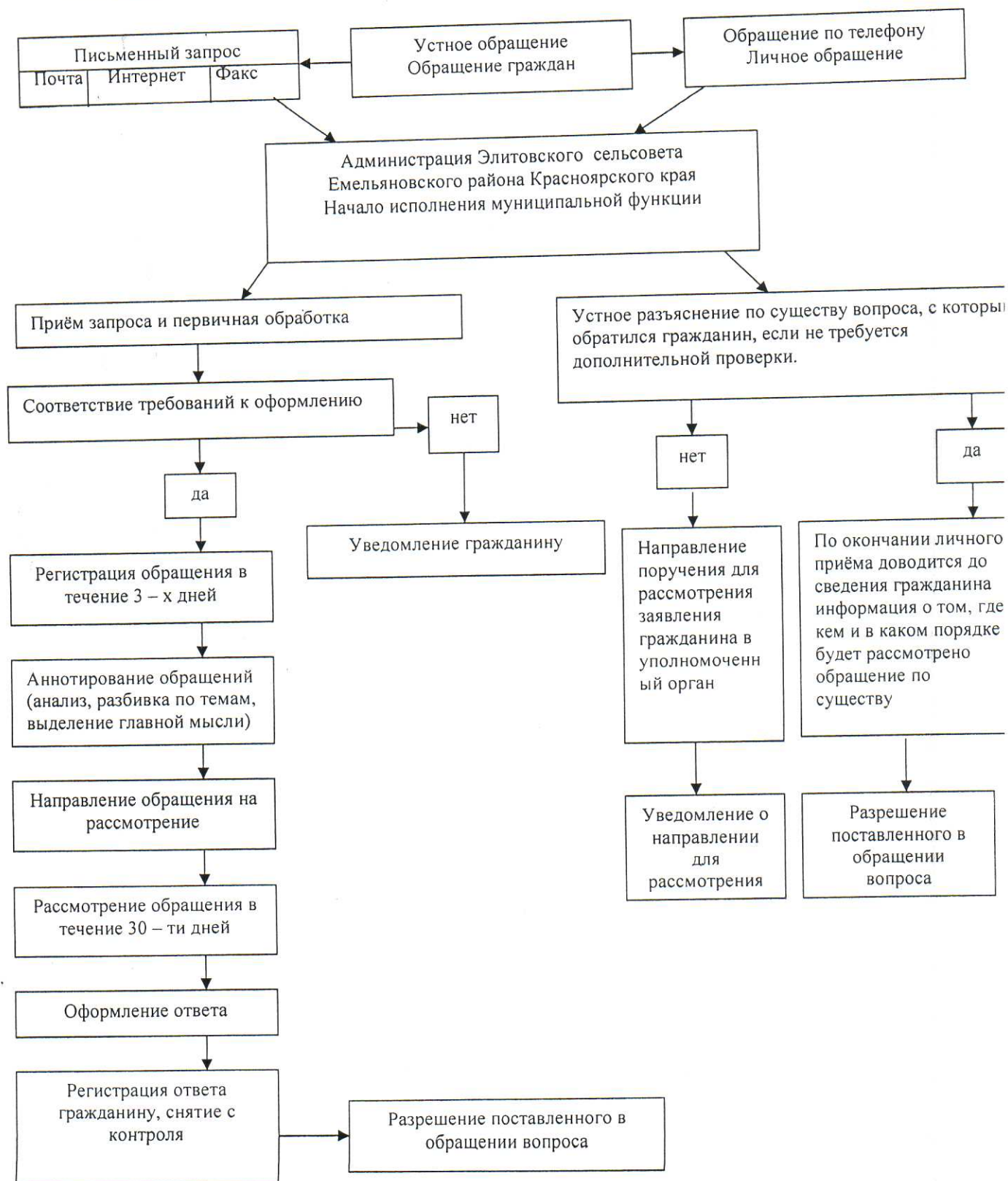
По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

БЛОК – СХЕМА

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Элитовского сельсовета Емельяновского района Красноярского края.»



Приложение № 3

Наименование

органа _____

Ф.И.О. должностного лица

Сопроводительное письмо

Уважаемый (ая) _____!

Направляем на Ваше рассмотрение, поступившее в администрацию
Элитовского сельсовета Емельяновского района Красноярского края,
письмо № _____ от _____

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в
администрацию Элитовского сельского поселения до _____.

Подпись руководителя _____

Кому _____

Почтовый адрес _____

Уведомление
гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в администрацию Элитовского сельсовета Емельяновского района Красноярского края из _____ рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению главы Элитовского сельсовета, Ваше обращение направлено на рассмотрение в _____.

Подпись руководителя _____