**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«\_\_19\_»\_\_\_12 2011г. г. Енисейск № 343 - п

Об утверждении административного Регламента

# В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным Законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг", Постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 № 186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», ст.24, 44.1, 46 Устава города Енисейска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент по оказанию должностными лицами органов местного самоуправления города Енисейска муниципальной услуги "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной и письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок".

2. Постановление администрации города Енисейска от 20.11.2010г. №292-п «Об утверждении административного Регламента» считать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за

собой.

4. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте МО г.Енисейск.

5. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Исполняющий обязанности

главы администрации города В.В.Никольский

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПО ОКАЗАНИЮ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ ИХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ

В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ СРОК"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент (далее - Регламент) по оказанию должностными лицами органов местного самоуправления города Енисейска (далее - ОМС) муниципальной услуги "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной и письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ОМС.

Положения настоящего Регламента распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и должностных лиц ОМС в процессе оказания ими иных государственных и муниципальных услуг.

Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

"обращение гражданина" - письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОМС;

"должностное лицо" - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОМС.

2. Оказание услуги по рассмотрению обращения граждан в ОМС осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации";

Уставом г.Енисейска от 26.02.2010

Постановлением администрации города Енисейск от 22.07.2010г. №186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов».

3. Муниципальная услуга оказывается в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), а также 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.

4. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, подготовка и проведение личного приема населения руководством ОМС возложена на муниципальных служащих администрации города (далее - Администрация).

5. Конечным результатом исполнения муниципальной функции может являться:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Порядок информирования населения об оказании

муниципальной услуги

6. Информация о порядке оказания услуги по рассмотрению обращений граждан в ОМС предоставляется муниципальными служащими Администрации:

- непосредственно у муниципальных служащих;

- с использованием средств телефонной связи, электронной техники;

- посредством размещения в соответствующем разделе Официального сайта ОМС в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о месте нахождения, почтовом адресе ОМС, адресе электронной почты, адресе официального интернет-сайта, муниципальных служащих, справочные телефоны изложены в приложении к настоящему Административному регламенту.

Требования к письменным обращениям граждан и обращениям, направляемым по электронной почте, информация об установленных для личного приема граждан днях и часах в соответствии с утвержденным графиком сообщаются по телефону и размещаются на официальном интернет-сайте муниципального образования г.Енисейск.

8. При информировании о порядке оказания услуги по рассмотрению обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения, муниципальные служащие обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме давать разъяснения обратившимся гражданам по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Сроки оказания услуги по рассмотрению обращений граждан

9. Оказание услуги по рассмотрению обращений граждан в ОМС осуществляется в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного или устного обращения, если руководителем, рассмотревшим обращение, не установлен более короткий контрольный срок.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью сбора дополнительных сведений, срок оказания услуги по рассмотрению конкретного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

10. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Руководители структурных подразделений при рассмотрении по поручению (резолюции) руководства обращений граждан, поступивших в ОМС, муниципальные служащие Администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

13. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование: Администрация города Енисейска, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последние - 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.

В случаях необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

14. Обращение, направленное по электронной почте, заполненное на интернет-сайте муниципального образования г.Енисейск, должно содержать наименование: Администрация города Енисейска, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя отчество, почтовый адрес (местожительство), электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

Требования к помещению и местам, предназначенным для

оказания услуги по рассмотрению обращений граждан

15. Помещения, выделенные для оказания услуги по рассмотрению обращений граждан, 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", утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

16. Рабочее место муниципального служащего оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, необходимым программным обеспечением, позволяющими организовать оказание услуги по рассмотрению обращений граждан в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары, конверты в количестве, достаточном для оказания услуги.

17. Места для проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

18. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

19. 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.

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

21. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (групп лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда с обязательным уведомлением гражданина в установленные законом сроки.

22. 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.

23. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

24. 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.

25. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Ответственность муниципальных служащих при оказании услуг по рассмотрению обращений граждан

26. Муниципальные служащие, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Красноярского края за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

27. 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 в письмах и заявлениях граждан, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

28. При утрате исполнителем документов, содержащих письменное обращение гражданина, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации города.

29. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения муниципальному служащему, временно замещающему его. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан в установленном порядке сдать все числящиеся за ним документы (обращения, материалы и документы к ним).

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

30. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление на рассмотрение главе города, главе администрации и его заместителям в соответствии с курируемыми направлениями деятельности;

- постановка обращений граждан на контроль и осуществление контроля над ходом исполнения обращений граждан;

- рассылка уведомлений гражданам о направлении их обращений для принятия конкретных мер в органы власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- продление срока рассмотрения обращений граждан в случаях необходимости;

- личный прием граждан;

- оформление ответов на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

31. Основанием для начала оказания муниципальной услуги является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление письменных обращений граждан по каналам почтовой, факсимильной связи, по электронной почте либо заполнение обращения на интернет-сайте Администрации, а также доставленные непосредственно гражданами или их представителями в Администрацию. Письменные обращения граждан могут быть пересланы также из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц с сопроводительным письмом для рассмотрения по поручению.

32. Обращения, направленные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, а также обращения граждан, направленные фельдсвязью из федеральных и краевых органов государственной власти для рассмотрения в Администрации, первоначально поступают к специалисту организационного отдела Администрации. Письма, жалобы, заявления граждан, поступившие непосредственно к специалисту организационного отдела по информационным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная), ежедневно распечатываются и оформляются для рассмотрения руководителями в установленном порядке как обычные обращения граждан.

33. Специалист организационного отдела:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкладывает конверт. Допускается не сохранять конверт, если адрес заявителя дополнительно указан в тексте письма;

- подкалывает к поступившему письму прилагаемые документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения), при их наличии;

- при недостаче документов (отдельных их листов) или приложения к ним недостающие документы запрашивает по телефону (если он указан в тексте письма), составляет акт в 2-х экземплярах, один из которых приобщает к поступившему документу, второй направляет отправителю. Аналогичный акт составляется на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, который также приобщается к поступившему обращению;

- проверяет на письмах, поступивших по электронным каналам связи, наличие обратного e-mail адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента, должностного лица, которому направлено обращение. При необходимости уточняет данные, направив корреспонденту электронный запрос;

- письма, поступившие в Администрацию ошибочно (не по адресу), направляет по указанному в письме адресу или возвращает корреспонденту.

34. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы города, главы администрации, его заместителей, вскрываются и регистрируются в порядке, аналогичном рассмотрению всех обращений граждан, поступающих в Администрацию.

35. Специалист организационного отдела, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом главе города, главе администрации и в правоохранительные органы.

36. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является получение конвертов с письмами граждан на почтовом отделении или фельдсвязью в установленном порядке и вскрытие поступивших писем в Администрацию.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

37. Все предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие в Администрацию по факсу, электронной почте, через интернет-сайт или доставленные напрямую гражданами, проходят обязательную регистрацию в день их поступления. Допускается в случае большого количества поступивших документов осуществлять их регистрацию в течение 3-х последующих дней с момента поступления. Регистрация производится с использованием системы автоматизированного делопроизводства и документооборота.

Не регистрируются письма, содержащие текст, не имеющий смыслового содержания и анонимные обращения. Такого рода обращения списываются "в дело" начальником организационного отдела и по итогам года уничтожаются.

Анонимные письма, содержащие сведения о готовящемся или уже совершенном преступлении, угрозе возникновения чрезвычайной ситуации, незамедлительно передаются в правоохранительные органы и другие компетентные органы.

38. Обращения граждан, направляемые в Администрацию по подведомственности органами государственной власти Российской Федерации, членами Совета Федерации и депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и Красноярского края, председателем Правительства Красноярского края и его заместителями и содержащие поручения о рассмотрении, регистрируются как документы, поступившие из вышестоящих органов, и в тот же день передаются на рассмотрение главе администрации, его заместителям.

39. Письма граждан, поступившие из редакции средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), письма с просьбами о личном приеме должностными лицами регистрируются и рассматриваются в установленном порядке и сроки аналогично обычным обращениям граждан.

40. В случае если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции Администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращения, направленные не по территориальной принадлежности, решение по которым находится в ведении органов исполнительной власти других субъектов Российской Федерации, пересылаются в администрации данных субъектов.

41. Специалист организационного отдела:

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

- заполняет регистрационную карточку в системе автоматизированного делопроизводства и документооборота, указывая фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя или более авторами, то в карточку вносятся первые две или три фамилии (первой вводится фамилия автора, в адрес которого будет направлен ответ). Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения в соответствующем поле регистрационной карточки (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение поступило с сопроводительным письмом, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа;

- прочитывает текст обращения, осуществляет его аннотирование, выделяет поставленные в обращении проблемы и вносит краткое содержание обращения в регистрационную карточку. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проставляет тему согласно применяемому в системе автоматизированного делопроизводства и документооборота перечню;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

42. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является внесение данных о поступивших обращениях граждан (регистрация) в информационную систему автоматизированного делопроизводства и документооборота и подготовка каждого обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Рассмотрение обращений граждан руководством Администрации

и направление их на исполнение

43. Специалистом организационного отдела зарегистрированные письма, жалобы и заявления передаются главе города, главе администрации, его заместителям для рассмотрения в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращения граждан передаются на рассмотрение руководству вместе с бланком резолюции, в котором предусмотрено поле для написания поручения (резолюции) руководителем.

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

- в случае если вопрос находится в ведении исполнительных органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, должностных лиц обращение направляется на рассмотрение (в том числе с установлением контрольного срока) в соответствующий орган;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения и регистрационной карточки в соответствии с резолюцией руководителя, рассмотревшего обращение, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления, государственные или муниципальные учреждения или соответствующим должностным лицам.

45. Поручения (резолюции) главы города, главы администрации, его заместителей вводятся в систему автоматизированного делопроизводства и документооборота. В журнале передачи документов электронной регистрационной карточки обращения фиксируется дата и исполнитель, которому направляется обращение на исполнение.

Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

46. Контрольные сроки исполнения обращений граждан устанавливаются специалистом организационного отдела в соответствии с законодательством в течение 30 дней, если более короткий срок не установлен резолюцией руководителя. Контрольные сроки отражаются в соответствующем поле электронной регистрационной карточки обращения.

47. В тексте резолюции (поручения) могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты ее написания.

48. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан руководством в Администрации является передача зарегистрированных писем и регистрационных карточек с резолюциями руководства исполнителям.

Рассмотрение обращений граждан и их исполнение

в Администрации

49. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если резолюцией руководителя не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

50. Обращения могут исполняться непосредственно в Администрации, структурном подразделении или их исполнение может быть поручено подведомственному муниципальному учреждению или конкретному должностному лицу.

51. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается специалистом по делопроизводству.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

52. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

53. Должностное лицо, которому в установленном порядке направлен запрос о предоставлении дополнительной информации, необходимой для исполнения обращения, обязано в течение 15 дней предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением таких, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

54. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом наименование исполнительного органа, в который, по его мнению, следует направить данное обращение.

55. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, благодарности, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

56. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 21 настоящего Административного регламента.

57. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалист организационного отдела после ознакомления руководства с данным обращением направляет его в правоохранительные органы.

58. Результатом рассмотрения обращений граждан в Администрацию является разрешение по существу поставленных в них вопросов, подготовка ответов заявителям и информирование Правительства Красноярского края (по поручению) либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Условия, сроки и время личного приема граждан

руководителями Администрации

59. Личный прием граждан в Администрации ведут глава города, глава администрации и его заместители, а так же руководители структурных подразделений (далее - руководители).

60. Личный прием граждан ведется в соответствии с графиком приема в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

График приема граждан утверждается главой администрации. В случае невозможности главы города, главы администрации участвовать в приеме граждан в соответствии с графиком по объективным причинам их заменяют заместители главы администрации в соответствии с полномочиями, определенными должностными инструкциями. В случае невозможности участия в приеме заместителей главы администрации (по объективным причинам) в установленный день и часы приема личный прием граждан переносится на другой день месяца.

61. Предварительная запись на личный прием граждан к главе города, главе администрации и его заместителям проводится специалистом организационного отдела. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и производится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) по телефону или лично.

62. Техническую работу по организации и обеспечению личного приема граждан главой города, главой администрации и его заместителями осуществляет секретарь приемной, муниципальные служащие организационного отдела администрации города. У секретаря приемной заполняется регистрационная карточка на каждого обратившегося, в порядке очередности граждане приглашаются на личный прием главы города, главы администрации и его заместителей.

63. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

64. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

65. При осуществлении личного приема граждан специалист организационного отдела осуществляет заполнение регистрационных карточек в электронной базе данных на каждого гражданина, указывает его адрес и кратко излагает предмет обращения. При этом если гражданин обращается не первый раз, осуществляется подборка документов по предыдущим его обращениям.

66. При личном приеме могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в п. 24 настоящего Административного регламента.

Во время личного приема руководитель может принять решение о направлении заявителя для дальнейшего решения вопроса в соответствующий орган государственной власти, муниципальное учреждение, либо структурное подразделение администрации города по подведомственности поставленных в обращении вопросов.

67. В случае если в результате личного приема заявитель получил обоснованное и полное разъяснение по поставленным вопросам и руководитель, ведущий прием, принял решение не проводить дальнейшую работу по данному обращению, специалист делает соответствующую отметку "Разъяснено" в системе автоматизированного делопроизводства и документооборота.

68. Запись на повторный прием к главе города, главе администрации и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

69. Во время личного приема главой города, главой администрации, заместителями главы администрации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

70. По окончании приема глава города, глава администрации, заместители главы администрации доводят до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же 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.

71. После завершения личного приема главой города, главой администрации (заместителями) и согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист оформляет рассылку документов, зафиксировав поручения в регистрационных карточках системы автоматизированного делопроизводства и документооборота. Исполнителям поручений направляются копии карточек личного приема граждан с поручениями главы города, главы администрации (заместителей) с прилагаемыми документами (письменное обращение, копии необходимых документов) либо готовится сопроводительное письмо к пакету документов заявителя, которое подписывается руководителем, осуществляющим прием.

72. Результатом личного приема граждан являются разъяснения по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководством решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

73. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращения на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, подготовки аналитических записок и информаций, выявления обоснованности принимавшихся ранее мер по обращениям граждан, поступившим в Администрацию неоднократно.

74. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителей Администрации Президента Российской Федерации, представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Губернатора края, Председателя Правительства края и его заместителей, Полномочного представителя Губернатора Красноярского края в Приенисейском округе о рассмотрении обращений граждан, Депутатов Законодательного Собрания Красноярского края.

75. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в течение 15 дней в соответствии с текстом поручения. Продление срока исполнения таких обращений производится главой города или главой администрации города.

76. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава города или глава администрации. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на исполнение пишется "Контроль".

77. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассмотревшего обращения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

78. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

79. Контроль над соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют заместители главы администрации города в соответствии с полномочиями.

80. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль общественно значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

81. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

82. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока, а также осуществляет подборку документов по данному обращению и предоставляет главе города или главе администрации для принятия решения о продлении срока рассмотрения данного обращения.

83. В случае принятия главой города или главой администрации решения о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращений.

Оформление ответов на обращения граждан

84. Ответы на обращения граждан подписывают глава города, глава администрации, его заместители. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

85. Текст ответа 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, в том числе к виновным должностным лицам.

86. В ответе должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

87. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный правовой акт, экземпляр принятого правового акта направляется заявителю с сопроводительным письмом.

88. К ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к письму. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле.

89. Ответы заявителям печатаются на бланках главы города, Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

90. Информация по итогам исполнения обращения, поступившего в Администрацию по электронным каналам связи, направляется заявителю либо на e-mail адрес (в этом случае подпись на информации не оформляется); при наличии в тексте обращения почтового адреса письмо-ответ за подписью должностного лица направляется гражданину по почте. Данный порядок направления электронных ответов заявителям устанавливается до официального внедрения в Администрации электронной цифровой подписи (ЭЦП); в условиях применения ЭЦП направляемые по электронным каналам связи ответы гражданам удостоверяются в установленном порядке.

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

92. Поступившие ответы из государственных органов, органов местного самоуправления, структурных подразделений Администрации и других организаций на поручения о рассмотрении обращений граждан регистрируются в системе автоматизированного делопроизводства и документооборота.

93. Списание "в дело" исполненных обращений осуществляется руководителем, давшим поручение по исполнению данного обращения.

94. В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации исходящему письму-ответу на обращение присваивается порядковый регистрационный номер.

95. При необходимости муниципальный служащий - исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращений (например, в случае, если ответ заявителю был дан по телефону, в личной беседе либо при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

96. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом организационного отдела Администрации в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Администрации.

Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения обращений

97. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

98. Справки по вопросам оказания услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются устно специалистом организационного отдела и другими муниципальными служащими Администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы государственной власти, местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, структурные подразделения ответственному исполнителю в соответствии с поручением;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

99. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

100. При получении запроса по телефону специалист организационного отдела либо муниципальный служащий Администрации:

- 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 муниципальный служащий подготавливает ответ.

101. Во время разговора специалист организационного отдела, муниципальный служащий Администрации должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

102. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию по электронным каналам связи, осуществляется по существующим запросам адресатов на электронный адрес корреспондента.

103. Специалисты организационного отдела Администрации регулярно готовят статистические материалы в виде таблицы и информационно-аналитические записки (1 раз в полугодие) об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и предоставляют их главе города, главе администрации, заместителям главы администрации.

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ НАД ОКАЗАНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

104. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги и принятием решения, осуществляется специалистом организационного отдела Администрации.

105. При нарушении должностным лицом настоящего Регламента специалист организационного отдела докладывает главе города, главе администрации (заместителям) в письменном виде для принятия решения.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО

ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

106. Граждане вправе обжаловать действия по оказанию муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения их обращений, в Правительство Красноярского края, прокурору или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Административному

регламенту

СВЕДЕНИЯ

О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА, СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

Место нахождения: г. Енисейск, пр. Ленина, 113.

Почтовый адрес: 663180, Красноярский край, г. Енисейск, ул. Ленина, 113.

Справочные телефоны:

приемная: (39195) 2-24-00;

организационный отдел: (39195) 2-34-17;

Факс: (39195) 2-39-86.

Адрес электронной почты: eniseyskadm@mail.ru

Официальный сайт: www.eniseysk.com