АДМИНИСТРАЦИЯ ОТРАДОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

АЗОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

12.04.2011 № 26 с. Отрадовка

Об утверждении Административного регламента работы

 с обращениями граждан в Администрации Отрадовского

сельского поселения Азовского района

 В целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Администрации Азовского района Ростовской области от 14.03.2011 г. № 257 «Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Азовского района», в соответствии со статьей 17 Устава Муниципального образования «Отрадовское сельское поселение», администрация Отрадовского сельского поселения постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения Азовского района. (Приложение).

2. Постановление Администрации Отрадовского сельского поселения Азовского района от 21 ноября 2008 года № 59 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения» считать утратившим силу.

3.Данное постановление подлежит обнародованию.

4. Контроль, за исполнением настоящего постановления, возложить на Главу Отрадовского сельского поселения – С.Г Матишова

 Глава Отрадовского

 сельского поселения: С.Г Матишов

Приложение

к постановлению администрации Отрадовского сельского поселения

12.04.2011 года № 26

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения Азовского района

1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения Азовского района (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Отрадовского сельского поселения Азовского района, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в Администрацию Отрадовского сельского поселения Азовского района или на имя Главы Отрадовского сельского поселения, письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию сельского поселения.

1.2. Правовые основания работы с обращениями:

-Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;

-Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

-Федеральным законом от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

-постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 г. № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.2.2./2.4.1340-03»;

-Уставом Отрадовского сельского поселения (принят решением Собрания депутатов Отрадовского сельского поселения от 28.01.2011 г. № 51 );

-Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 г. № 540-ЗС (ред. от 15.03.2007 г.) «Об обращениях граждан»;

-Областным законом Ростовской области от 25.10.2002 г. № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

-постановлением Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 г. № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

-постановлением Главы Азовского района от 03.04.2008 года «Об исполнении постановления Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

- постановлением администрации Отрадовского сельского поселения от 11.01.2010 года № 1 «Об утверждении штанного расписания администрации Отрадовского сельского поселения»

1.3. Результатом рассмотрения обращения может являться:

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

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

2. Требования к рассмотрению обращения:

2.1. Порядок информирования о подаче и рассмотрении обращения.

2.1.1. Информация по вопросам подачи и исполнения обращений граждан предоставляется ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Отрадовского сельского поселения по телефону: (886342) 97-7-31

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан Главой Отрадовского сельского поселения;

- почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение администрации Отрадовского сельского поселения.

 Ответ ответственного специалиста по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Отрадовского сельского поселения должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

 В случае необходимости специалист, принявший звонок, может сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить дополнительную информацию по существу вопроса. Время телефонного разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

 При ответах на телефонные звонки и личные обращения ответственные специалисты по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Отрадовского сельского поселения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Информация по вопросам подачи и исполнения обращений предоставляется гражданам в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

2.1.2. Первичный прием граждан осуществляется по адресу: с. Отрадовка, улица Курышко, № 21, кабинет № 1.

2.1.3. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.4. Гражданин с учетом режима работы администрации сельского поселения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения лично, при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

2.1.5. Порядок предоставления консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

-требований к оформлению письменного обращения;

-места и графика личного приема Главы Отрадовского сельского поселения, для рассмотрения обращений;

-порядка и сроков рассмотрения обращений;

-порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

-компетентность;

-четкость в изложении материала;

-полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с помощью телефонной связи, Интернета, электронной почты.

2.2. Условия приема граждан и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места для проведения приема граждан оборудуются:

-системой кондиционирования

-противопожарной системой и средствами пожаротушения;

-системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

-системой охраны.

Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов, должны быть оборудованы соответствующей мебелью и обеспечены канцелярскими принадлежностями и др. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

 Рабочие места специалистов по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Отрадовского сельского поселения, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются необходимой оргтехникой, позволяющей исполнять должностные обязанности в полном объеме.

 В администрации сельского поселения прием граждан Главой Отрадовского сельского поселения, в специально отведенном помещении, оборудованном в соответствии с предъявляемыми требованиями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Главой Отрадовского сельского поселения ведется индивидуальный прием гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней с момента поступления в администрацию Отрадовского сельского поселения Азовского района.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, направляется 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.

Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 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 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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, должностное 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 администрацию сельского поселения. О данном решении, уведомляется гражданин, направивший обращение;

- 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. Административные процедуры

3.1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

-прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

-регистрация поступающих обращений;

-рассмотрение обращений Главой сельского поселения, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту;

-направление обращений исполнителям;

-направление исполнителем письменного ответа гражданину.

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в администрацию Отрадовского сельского поселения.

Обращение может поступить в администрацию сельского поселения одним из следующих способов:

-почтовым отправлением;

-посредством факсимильной связи;

-по электронной почте;

-нарочным;

-доставлением непосредственно гражданином

-представителем гражданина, при наличии у первых документов, подтверждающих право представлять интересы гражданина и подписи.

Для приема заявлений, жалоб, предложений граждан в форме электронных обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее указание гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

 В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо Администрация Отрадовского сельского поселения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Отрадовского сельского поселения: 346768, Ростовская область, Азовский район, с. Отрадовка, улица Курышко №21.

Электронное обращение направляется через официальный сайт администрации Отрадовского сельского поселения по адресу sp01015@donpac.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (886342- 97-7-31).

 Прием обращений осуществляется ответственными специалистами по работе с обращениями граждан администрации Отрадовского сельского поселения, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

 Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место, либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование Главе сельского поселения, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту.

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

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию Отрадовского сельского поселения.

3.1.2. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Отрадовского сельского поселения.

 Регистрация обращений осуществляется с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Контроль за обращениями граждан". При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении: вид обращения (заявление, предложение, жалоба); дата и номер регистрации; данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес); тема обращения; содержание обращения; данные о наличии приложений; вид доставки; состав документа; сопроводительный документ.

 Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

 Обращение проверяется на повторность.

 Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

 Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

 Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения в системе "Контроль за обращениями граждан" и передача обращения гражданина на рассмотрение.

3.1.3. Рассмотрение обращений Главой Отрадовского сельского поселения, ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную Главы сельского поселения, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения.

Обращения передаются на рассмотрение и согласование Главе сельского поселения, ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения.

3.1.4. Результатом рассмотрения обращений Главой сельского поселения, является направление ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения, обращения с резолюцией или сопроводительным письмом исполнителям - организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией - 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы гражданам должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

- в ответе должны быть указаны: дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если Глава сельского поселения, ответственные специалисты по работе с обращениями граждан и документообороту запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки, либо направить копию ответа, данного гражданину.

Глава сельского поселения, давший поручение по обращению, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ гражданину (в орган, обратившийся в интересах гражданина);

- дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2. Проведение личного приема.

 Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: Ростовская область, Азовский район, с. Отрадовка, ул.Курышко, 21

 График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся в холле Администрации Отрадовского сельского поселения.

Во время личного приема Главой сельского поселения, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава сельского поселения может проводить выездные личные приемы граждан в сельском поселении, в организациях, на предприятиях сельского поселения.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

 По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо гражданину разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.2.1. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема Главы сельского поселения.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к Главе сельского поселения, в том числе на его выездной прием.

Ответственные специалисты по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения:

- проводят предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;

- устанавливают личность гражданина по документу, удостоверяющему личность;

- регистрируют гражданина с использованием системы "Контроль обращений граждан", вносит в базу данных сведения о нем. В бумажном виде оформляет карточку личного приема гражданина. При необходимости находят историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные 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.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.2.2. Рассмотрение письменного обращения гражданина, принятого в ходе личного приема, осуществляется в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Остальные обращения обобщаются по тематике и рассматриваются в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Ответы на часто встречающиеся вопросы граждан могут размещаться на официальном сайте администрации сельского поселения.

4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений

Обжалование действий (бездействия) и решений Главы сельского поселения, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производятся в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

-фамилию, имя, отчество (при его наличии у гражданина);

-почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-изложение сути жалобы;

-личную подпись и дату.

 В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Глава Отрадовского

сельского поселения: С.Г Матишов