



КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЬМЕНЕВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 января 2013 года № 39

с. Альменево

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению Администрацией Альменевского
района и ее органами муниципальной услуги по
рассмотрению обращений граждан**

На основании Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Администрации Альменевского района № 10 от 23 января 2012 года «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Администрация Альменевского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению Администрацией Альменевского района и её органами муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление обнародовать в соответствии с Уставом Альменевского района Курганской области.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Альменевского района С.А. Волкова

Глава Альменевского района

Д. Я. Сулейманов

Приложение к постановлению от 21.01.2013 г. № 39
Администрации Альменевского района «Об
утверждении административного регламента по
предоставлению Администрацией Альменевского
района и её органами муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению Администрацией Альменевского района и ее органами
муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

Раздел I. Общие положения

1. Административный регламент муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Альменевского района» (далее – Регламент) разработан с целью повышения эффективности деятельности Администрации Альменевского района» (далее – Администрация Альменевского района), а также отраслевых (функциональных) органов – финансовый отдел, районный отдел образования, отдел культуры Администрации Альменевского района (далее – органы) по рассмотрению обращений граждан в Администрации Альменевского района и её органах.
2. Регламент устанавливает единый порядок предоставления Администрацией Альменевского района и ее органами муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Альменевского района».
3. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Альменевского района» (далее – муниципальная услуга).
4. Муниципальная услуга оказывается Администрацией Альменевского района и ее органами.
5. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2007 г. № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
 - Законом Курганской области от 6 декабря 2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области»
 - другим действующим законодательством РФ;
 - Уставом Администрации Альменевского района;
 - настоящим Регламентом.

6. Основные термины, используемые в Регламенте.

Заявитель – гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию района или ее органы за предоставлением муниципальной услуги.

Обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе

Администрации Альменевского района (или органа), подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение – обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Анонимное обращение – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

Должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно – распорядительные или административно – хозяйственные функции в Администрации Альменевского района или ее органах.

7. Получателем муниципальной услуги являются заявители:

– граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации.

8. Результатом исполнения муниципальной услуги является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа.

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

10. Подлежат рассмотрению обращения, в том числе:

- поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т.п.);

- в ходе личного приема;

11. Регистрацию, обработку обращений, поступивших Главе Администрации Альменевского района, его заместителям и контроль сроков исполнения, осуществляет общий отдел Администрации Альменевского района.

Прием, регистрацию и обработку обращений, поступивших в органы, осуществляет сотрудник, на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан.

12. График работы

Информация о муниципальной услуге предоставляется по следующему адресу:

641130, с. Альменево, пл. Комсомола, 1, здание Администрации Альменевского района

- секретарь приемной Главы Альменевского района,
3 этаж, каб.48, тел: 8 (35242) 9 -27-41;

- общий отдел Администрации Альменевского района, 3 этаж, каб.49 тел: 8 (35242) 9 -28-41;

- финансовый отдел Администрации Альменевского района, 2 этаж, каб.27,
тел: 8 (35242) 9 -12-01;

- районный отдел образования Администрации Альменевского района, 2 этаж,
каб.40,
тел: 8 (35242) 9 -25-88;

- отдел культуры и кинофикации Администрации Альменевского района, пл.
Комсомола, 8, тел: 8 (35242) 9 -27-70;

13. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- по телефонной связи;

- посредством консультации уполномоченным специалистом;

- с использованием средств массовой информации;
- с использованием информационных систем общего пользования, в том числе в сети Интернет.

14. Основными требованиями к порядку информирования являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота предоставляемой информации.

На информационных стендах и в сети Интернет размещается следующая информация:

- структура Администрации Альменевского района;
- законодательные и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, в том числе настоящий Административный регламент;

- график приема граждан Главой Администрации района и его заместителями;
- почтовые реквизиты и телефоны органов и структурных подразделений Администрации района;

- адреса электронной почты и адрес страницы в сети Интернет, с которой можно направить обращение в Администрацию района и ее органы.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону ответ уполномоченного специалиста должен начинаться с информирования о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего звонок, предложения гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Уполномоченные специалисты должны подробно и в вежливой форме информировать граждан, обратившихся по интересующим их вопросам, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства. Если специалист не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину, где он может получить необходимую информацию.

Должностные лица, (уполномоченные специалисты), осуществляющие информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки предоставления услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

15. Гражданам предоставляется следующая информация об оказании муниципальной услуги:

- требования к оформлению письменного обращения;
- порядок и сроки рассмотрения обращения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

- место и график личного приема Главы Администрации района и его заместителей;
- почтовые реквизиты и телефоны органов и структурных подразделений Администрации района;

- адрес страницы в сети Интернет, с которой можно направить обращение электронной почтой;

- законодательные и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- разъяснения об уровне компетенции органов и структурных подразделений Администрации района в решении ставящихся в обращении вопросов.

Гражданин с момента регистрации обращения в Администрации района и ее органах имеет право получить сведения о дате регистрации обращения и регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение по компетенции, о сроках рассмотрения обращения.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

16. Администрация Альменевского района и ее органы оказывают муниципальную услугу в срок, не превышающий 30 дней со дня первоначальной регистрации обращения

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

18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

19. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района и ее органов, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

20. Глава Администрации района, руководители органов вправе рассмотреть отдельные обращения граждан в сокращенные сроки, если этого требует создавшаяся ситуация.

21. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Исключения:

- Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в этом случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка;

- если обращение поступило через вышестоящую организацию;

- если в обращении содержатся вопросы местного характера.

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3) Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4) 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5) 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, Глава Администрации района, его заместители, 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

государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

б) 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.

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 Администрацию района или ее органы.

22.Сроки ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги.

1) Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2) Максимальное время ожидания в очереди для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3) Время ожидания в очереди на личный приём к Главе Альменевского района, не должно превышать 30 минут на одного обратившегося.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

23.Последовательность административных процедур:

- 1) прием и первичная обработка обращений граждан;
- 2) регистрация обращений граждан;
- 3) рассмотрение обращения руководителем;
- 4) направление обращения исполнителю;
- 5) подготовка ответа исполнителем, направление запроса;
- 6) оформление и отправка ответов на обращение
- 7) организация личного приема граждан,

Блок-схема последовательности действий при предоставлении Администрацией Альменевского района и ее органами муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, изложена в Приложении 2 к настоящему регламенту.

24. Прием и первичная обработка обращений.

1) Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в Администрацию района или ее органа.

2) Обращение может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- электронной почтой на официальный сайт Администрации района;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- нарочным;
- доставлением лично гражданином.

3) Требования к оформлению обращения:

В письменном обращении должны содержаться следующие сведения:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество гражданина, направляющего обращение (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
 - личная подпись и дата.
- 4) В случае необходимости в подтверждении указанных в обращении доводов к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Документы либо их копии, которые имеют для гражданина ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, в случае, если он настаивает на их возвращении, должны быть возвращены гражданину.
- 5) Для приема обращений по электронной почте применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем формы с реквизитами на официальном сайте Администрации Альменевского района 45t00102@kurganobl.ru
- 6) Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.
- 7) Факсимильные письменные обращения в Администрацию района и ее органы направляются по следующим номерам:
- Администрация Альменевского района: 8 (35242) 9 -28 - 41
 - Отдел образования Администрации района: 8 (35242) 9 -25 -88;
 - Финансовый отдел Администрации района : 8(35242) 9 -12-01;
 - Отдел культуры и кинофикации Администрации района:8(35242)9-27-70;
- 8) Специалист, ответственный за прием документов:
- проверяет правильность адресации корреспонденции;
 - прилагает к обращению поступившие с ним документы или их копии (при наличии);
 - в случае отсутствия в почтовом конверте обращения составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации Альменевского района (или ее органа) нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам, документы возвращает заявителю с уведомлением о невозможности рассмотрения обращения в связи с его отсутствием;
 - составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного обращения, а также в случаях, когда в конвертах обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр остается в общем отделе, второй приобщается к обращению;
 - при приеме в Администрации района и ее органах письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делает отметку с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).
- 9) Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, вызывающее подозрение (по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой и т.п.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.
- 10) Ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, сберкнижки и другие документы возвращаются заявителю.
- 11) Срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.
- 12) Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на регистрацию.
- 25. Регистрация поступившего обращения.**
- 1) Основанием для начала административной процедуры является поступившее уполномоченному лицу обращение для регистрации.
- 2) Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими на имя Главы Администрации Альменевского района, осуществляется общим отделом Администрации района.
- 3) Регистрация обращений осуществляется ежедневно. Уполномоченный специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- читает обращение, выделяет основные вопросы, поставленные заявителем, определяет вид обращения (заявление, предложение, жалоба), тематику в соответствии с классификатором.

- регистрирует обращение путем заполнения регистрационной карточки (Приложение 1) с указанием следующих сведений: входящий номер, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, входящая дата, тема обращения, форма обращения (письменная или устная), коллективность, повторность, дата фактического исполнения и в дальнейшем - результаты рассмотрения. Если обращение поступило через какую-либо организацию, то указывает: исходящий номер, дату регистрации обращения и делает отметку о том, осуществляет ли направившая организация контроль за исполнением обращения.

- проверяет обращение на повторность, повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию района, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения; приобщает имеющийся первичный материал.

- при поступлении дубликата обращения при регистрации в соответствующем поле регистрационной карточки делает отметку о поступлении дубликата. Дубликат обращения - обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица. Дубликату обращения присваивается номер первоначального обращения с указанием порядкового номера дубликата (например, А - 11/1, А - 11/2).

- коллективные обращения граждан регистрирует в общем порядке, при этом им присваивается номер, состоящий из буквенного индекса «Кол» и порядкового номера (например, Кол - 4). Коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания. Коллективное обращение регистрирует на гражданина, чья подпись стоит в обращении первой, если в обращении не указано кому именно нужно дать ответ.

4) Срок выполнения процедуры - 3 дня.

5) Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и передача его на рассмотрение Главе Администрации района, руководителю органа.

31. Рассмотрение обращения Главой Альменевского района, его заместителями, руководителями органа.

1) Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения уполномоченным специалистом общего отдела, либо органа.

2) При рассмотрении обращений граждан Глава Альменевского района, руководители органов принимают следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;
- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие государственные органы или организации по компетенции, в этом случае уполномоченный специалист общего отдела, органа обращение направляет по компетенции.

Если гражданин направляет заявление о прекращении рассмотрения его обращения, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе прекратить дальнейшую работу по обращению.

3) Глава Альменевского района, руководители органов знакомятся с содержанием обращения и прилагаемыми документами, накладывают резолюцию, которая содержит: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;

- лаконично сформулированный текст поручения;
- порядок и срок исполнения;

- подпись;
- дату.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. Ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым

4) Решение о взятии обращения на контроль принимает Глава Альменевского района, руководители органов. При этом они указывают в резолюции: «Для мер» или «Для подготовки ответа».

На контроль берутся:

- обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан;
- обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение;
- обращения, поступившие через вышестоящие организации и поставленные в них на контроль.

5) Срок выполнения процедуры - 1 день.

6) Результатом выполнения административной процедуры является наложение руководителем Администрации и органа резолюции и определение исполнителей, ответственных за подготовку ответа на обращение.

32. Направление обращения исполнителю.

1) Основанием для начала административной процедуры является наложение руководителем Администрации и органа резолюции и определение исполнителей, ответственных за подготовку ответа на обращение.

2) После рассмотрения руководителем Администрации обращения возвращаются уполномоченному специалисту общего отдела, органа. В соответствии с резолюцией руководителя Администрации, органа уполномоченный специалист общего отдела, органа делает отметку в регистрационной карточке и обращение с приложениями (при наличии) и резолюцией руководителя Администрации незамедлительно направляется исполнителю, а копии - соисполнителям.

3) Если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он вместе с мотивированной запиской в двухдневный срок возвращает его руководителю, давшему поручение, указывая при этом структурное подразделение Администрации, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

4) Срок выполнения процедуры - 2 дня.

5) Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения исполнителю.

33. Подготовка ответа исполнителем, направление запроса.

1) Основанием для начала процедуры является получение исполнителем обращения с наложенной резолюцией Главы Альменевского района, руководителями органа.

2) По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

3) Для получения необходимой информации исполнитель имеет право направить запрос, за подписью Главы Альменевского района, руководителями органа.

4) В исключительных случаях и в случае направления запроса Глава Альменевского района, руководитель органа, давший поручение, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. В этом случае исполнитель готовит письмо Главе Альменевского района, руководителю органа с просьбой о продлении, указывая причину продления, в случае направления запроса, прикладывает его копию. Гражданин, направивший обращение, обязательно уведомляется о продлении срока рассмотрения.

5) Если Глава Альменевского района, руководитель органа дает поручение нескольким исполнителям, контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, который указан в поручении первым,

соисполнители обязаны в течение первой половины отведенного на исполнение поручения срока предоставить ему информацию для подготовки общего ответа, согласно резолюции Главы Альменевского района, руководителя органа и своей компетенции.

Ответы на обращения, направленные Главе Администрации района, готовятся только на бланке Администрации Альменевского района.

Ответы на обращения, направленные руководителем органа, готовятся на бланке соответствующего органа, в соответствии с резолюцией Главы.

б) Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать достоверную, юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости проект ответа проходит согласование в юридическом отделе Администрации района и в окончательном ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

7) Если ответ возвращен на доработку, исполнитель обязан доработать его в 3-х дневный срок.

8) Ответы на обращения предоставляются в общий отдел уполномоченному специалисту не позже, чем за 3 дня до окончания срока исполнения. Контрольная дата обращений, поступивших через вышестоящие организации, определяется по дате, указанной в регистрационном штампе организации, направившей обращение.

9) Срок выполнения процедуры не более 20 дней от даты получения обращения исполнителем.

10) Результатом выполнения процедуры является передача обращения с подготовленным ответом и всеми необходимыми приложениями в общий отдел уполномоченному специалисту, уполномоченному специалисту органа.

34. Оформление и отправка ответа на обращение.

1) Основанием для начала административной процедуры является передача обращения с подготовленным ответом уполномоченному специалисту общего отдела, органа.

2) Уполномоченным специалистом общего отдела, органа осуществляется проверка правильности подготовки ответа исполнителем. Ответ на обращение должен соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя, отчество и почтовый адрес должны соответствовать указанным гражданином в обращении;

- стиль ответа должен быть официальным, деловым;

- в ответе должны быть даны разъяснения на все поставленные вопросы;

- в случае необходимости к ответу должны прилагаться все необходимые документы: ответы на запросы, акты, приложения;

- если обращение рассматривалось с выездом на место, это должно быть отражено в ответе;

- ответ должен быть оформлен на официальном бланке и за подписью должностного лица в соответствии с резолюцией руководителя, давшего поручение по рассмотрению обращения;

- в левом нижнем углу должна быть указана фамилия исполнителя и его телефон;

- исполнитель должен готовить необходимое число экземпляров ответа, в зависимости от адресата направления ответа, один экземпляр ответа должен содержать визы исполнителей;

- исправления в ответах не допускаются.

3) Ответы, не соответствующие требованиям к оформлению документов, возвращаются исполнителю для доработки в течение рабочего дня.

4) В зависимости от содержания ответа обещающего характера, Глава Альменевского района, руководитель органа, давший поручение, ставит обращение на контроль или списывает его в дело, о чем уполномоченным специалистом общего отдела, органа

делается отметка в регистрационной карточке. Исполнитель уведомляется о постановке обращения на контроль с указанием контрольного срока.

5) В случае необходимости, указанный срок контроля может быть продлен до окончательного решения вопроса при обязательном наличии письменного обоснования. При продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в течение которого оно будет разрешено. При поступлении ответов о выполнении обращения, обращение снимается с контроля. Снять обращение с контроля имеет право должностное лицо, поставившее его на контроль или подписавшее ответ обещающего характера, или лицо, в данный момент исполняющее его обязанности.

6) На штампе бланка, на котором направляется ответ, указываются дата отправки письма и регистрационный номер.

7) Ответы на обращения граждан отправляются уполномоченным специалистом общего отдела, органа почтовым отправлением. Допускается передача ответа на обращение нарочно, в этом случае специалистом общего отдела, выдавшим ответ, делается отметка в деле о том кому и когда выдан ответ, ставится подпись лица, получившего ответ.

8) Уполномоченный специалист общего отдела, органа ставит в регистрационной карточке дату фактического исполнения обращения, делает отметку о закрытии дела в соответствии с направленным ответом:

"удовлетворено" - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

"разъяснено" - даны разъяснения по заданным в обращении вопросам;

"поставлено на контроль" - исполнение обращения контролируется до выполнения данных в ответе обещаний в указанные сроки;

"к исполнению" - обращение направлено для разрешения и ответа заявителю в другое ведомство по принадлежности, исполнение его не контролируется;

"отказано" - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

"проработано" - специалисты подготовили информацию ответственному исполнителю или согласовали подготовленный ответ.

9) Подлинник обращения, прилагаемые документы и копия ответа остаются в общем отделе, органе в котором зарегистрировано обращение.

10) Срок выполнения процедуры - 3 дня.

11) Результатом выполнения процедуры является направление гражданину ответа на обращение.

Раздел IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

1) Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги 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.

2) Текущий контроль за соблюдением последовательности действий уполномоченными специалистами, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляется начальником общего отдела Администрации Альменевского района, руководителями органов.

3) Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником общего отдела Администрации района и руководителями органов проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации района и ее органов положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Курганской области и Альменевского района.

4) Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги должностными лицами Администрации Альменевского района и ее органов

осуществляются начальником общего отдела Администрации района, руководителями органов.

5) Порядок и периодичность осуществления проверок согласовывается с Управляющим делами Администрации Альменевского района.

6) Общий отдел Администрации Альменевского района анализирует и обобщает характер поступающей корреспонденции ежеквартально, готовит информацию о рассмотрении обращений граждан в Администрации района и ее органах (анализ поступающих обращений по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года, тематика, повторность, сроки рассмотрения и т.д.).

7) Вопрос о работе с обращениями граждан рассматривается на аппаратном совещании Главы Альменевского района не реже одного раза в год.

8) При установлении фактов ненадлежащего и несвоевременного исполнения настоящего регламента, виновные в этом должностные лица несут дисциплинарную ответственность в соответствии со ст. 192 Трудового Кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации".

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

1) Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения Администрации Альменевского района и её должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2) Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации Альменевского района для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации Альменевского района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации Альменевского района;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрацией Альменевского района;

- отказ, должностного лица Администрации Альменевского района в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Администрацию Альменевского района;

4) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети "Интернет", официального сайта Администрации Альменевского района, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5) Жалоба должна содержать:

- наименование Администрации Альменевского района, должностного лица Администрации Альменевского района; решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
 - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения 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) Администрации Альменевского района; должностного лица Администрации Альменевского района;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием), Администрации Альменевского района, должностного лица Администрации Альменевского района. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
- б) Жалоба, поступившая в Администрацию Альменевского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, в случае обжалования отказа Администрации Альменевского района, должностного лица Администрации Альменевского района 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.
- 7) По результатам рассмотрения жалобы Администрация Альменевского района, принимает одно из следующих решений:
- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок Администрацией Альменевского района, выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации Альменевского района, а также в иных формах;
 - отказ в удовлетворении жалобы.
- 8) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 7 Раздела 5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
- 9) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Раздел VI. Организация личного приема.

- 1) Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в Администрацию района или ее органы с целью записи на личный прием Главы Альменевского района, его заместителей, управляющего делами, руководителей органа .
- 2) Личный прием граждан Главой Альменевского района и его заместителями, управляющим делами, проводится в соответствии с графиком (Приложение 3).
- 3) Регистрацию посетителей и запись их на личный прием к Главе Альменевского района, его заместителям, управляющему делами, руководителям органов осуществляет уполномоченный специалист общего отдела (приемная) Администрации района ежедневно, кроме выходных дней: понедельник-пятница, с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

4) Прием граждан ведется по предварительной записи. Запись на прием гражданином осуществляется лично или по телефону. При этом с ним проводится беседа для выявления существа вопроса и определения должностного лица или органа, в компетенции которого находится разрешение обращения, к каким должностным лицам или органам уже обращался гражданин, и какое решение было принято. При личном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

5) Запись на повторный прием к Главе Альменевского района осуществляется после получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Целесообразность записи на повторный прием устанавливается уполномоченным специалистом общего отдела исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу либо в том случае, если по истечении контрольного срока ответ на первичное обращение не получен.

6) До приема (по договоренности) к Главе Альменевского района, его заместителям, управляющему делами представляется список граждан с указанием вопросов, по которым они хотят обратиться на прием, с приложением документов по первичным обращениям заявителя в Администрацию района.

7) Правом на внеочередной личный прием в Администрации района и ее отраслевых органах в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- беременные женщины.
- допускается одновременный прием нескольких посетителей.

8) После беседы и ознакомления с документами посетителя должностное лицо, ведущее прием, принимает решение по обращению:

- об удовлетворении обращения;
- о передаче обращения для рассмотрения должностному лицу Администрации Альменевского района, органы Администрации района, предприятия, учреждения, организации, при этом в резолюции указывается исполнитель, действия, которые необходимо предпринять, и сроки исполнения;
- об отклонении обращения или разъяснении, при этом заявителю сообщаются причины отказа, даются ссылки на закон, разъясняются соответствующие положения закона.

9) На основании принятого решения должностного лица, осуществляющего личный прием, уполномоченный специалист общего отдела (приемной) снимает копию карточки с резолюцией для отправки исполнителю. Дальнейшая работа личного приема проводится аналогично работе с письменными обращениями граждан.

10) Если в ходе личного приема изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина доводится ему устно. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в учетную карточку.

11) В случае, если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, к рассмотрению принимается письменное обращение гражданина. В этом случае заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

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

13) По окончании приема Глава Альменевского района, его заместители, управляющий делами, руководитель органа доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. При необходимости гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14) Результатом выполнения административной услуги является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения Главы Альменевского района, его заместителям, управляющему делами, руководителям органа, ведущим прием, по рассмотрению обращения гражданина на исполнение.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении Администрацией Альменевского района и ее органами муниципальной услуги по рассмотрению личного приёма граждан Главой Альменевского района, его заместителями, управляющим делами изложена в Приложении 4 к настоящему регламенту

Управляющий делами
Администрации Альменевского района

С.А. Волков

Приложение 1 к
Административному регламенту
по предоставлению
Администрацией Альменевского
района и её органами
муниципальной услуги по
рассмотрению обращений
граждан

Администрация Альменевского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент

Ф.И.О., адрес, телефон

Предыдущее обращение

№

Вид документа

Автор, дата, индекс сопров. письма

Дата индекс поступления

Краткое содержание

Отв. исполнитель

Резолюция

Автор

резолюции

Срок исполнения

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения

(ответа)

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял

Подпись контролера

Приложение 2к
Административному регламенту по предоставлению
Администрацией Альменевского района и её
органами муниципальной услуги по рассмотрению
обращений граждан

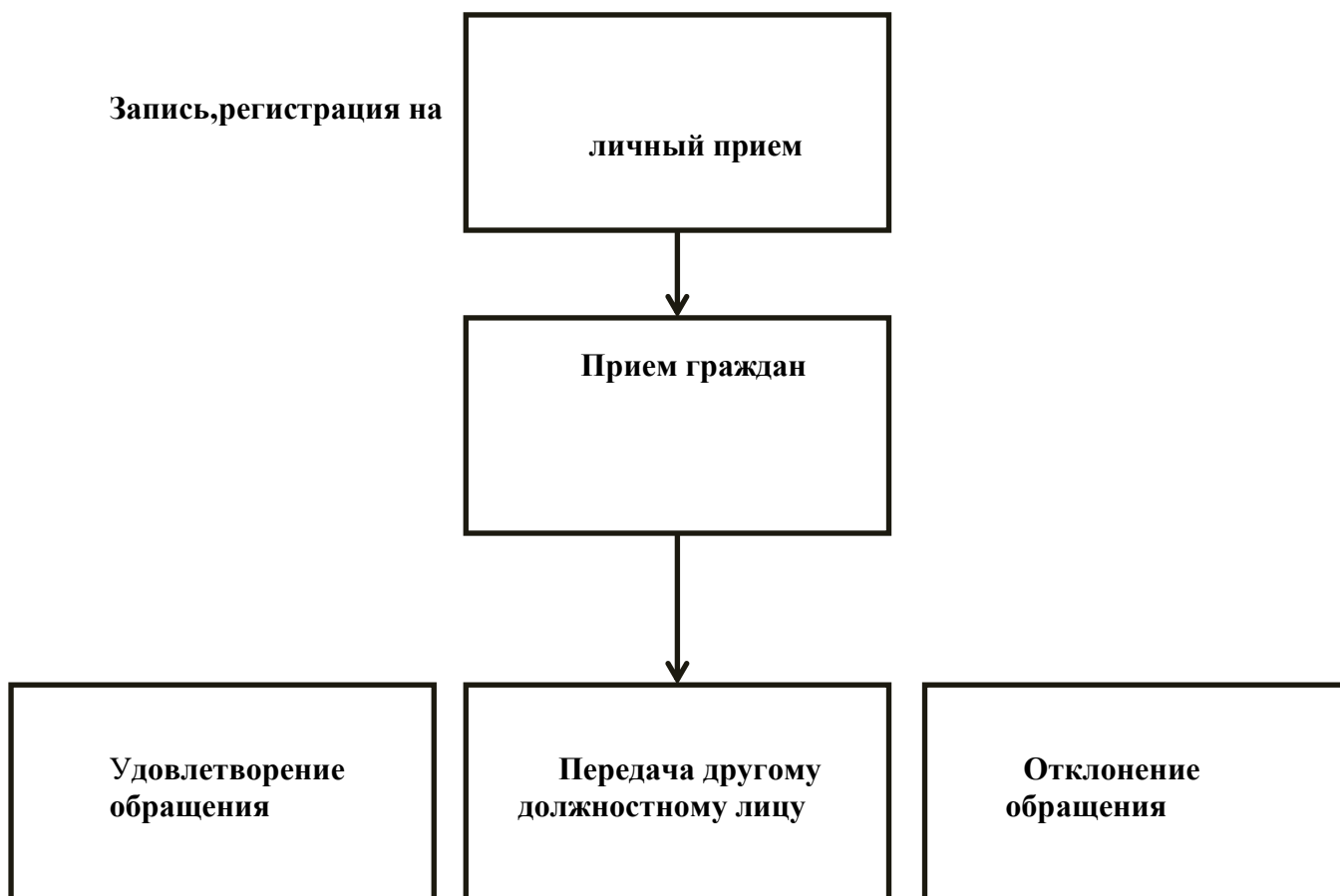
БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении Администрацией Альменевского района и ее органами муниципальной услуги по рассмотрению обращения.



Приложение 4 к
Административному регламенту по предоставлению
Администрацией Альменевского района и органами
муниципальной услуги по рассмотрению обращений
граждан

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении Администрацией Альменевского
района и ее органами муниципальной услуги по рассмотрению личного приёма
граждан Главой Альменевского района, его заместителями, управляющим делами.



Приложение 3к
Административному регламенту по предоставлению
Администрацией Альменевского района и органами
муниципальной услуги по рассмотрению обращений
граждан

**ГРАФИК ПРИЁМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ АЛЬМЕНЕВСКОГО РАЙОНА,
ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ И УПРАВЛЯЮЩИМ ДЕЛАМИ**

И.Ф.О	Должность	№ кабинета	№ телефона	Время приёма по личным вопросам
Сулейманов Дамир Яруллович	Глава Альменевского района	3 этаж Каб.№50	9-12-24	Вторник пятница с 10.00-12.00
Каримов Ринат Ришатович	Заместитель Главы Администрации Альменевского района по социальным вопросам	2этаж Каб.№24	9-12-27	Понедельник с 15.00 -17.00 Пятница с 10.00-12.00
ФайзуллинФарит Шамильевич	Заместитель Главы Администрации Альменевского района, начальник отдела экономики и управления муниципальным имуществом	2 этаж Каб.№26	9-12-03	Понедельник Четверг с 10.00-12.00
Сагдеев РамильРахимович	Заместитель Главы Администрации Альменевского района, начальник МКУ отдела ЖКХ и МТО	2 этаж Каб.№25	9-12-13	Пятница с 16.00 -18.00
Сафронов Михаил Александрович	Заместитель Главы Администрации Альменевского района, начальник отдела сельского хозяйства	1 этаж Каб.№3	9-27-36	Среда с 15.00-17.00
Волков Сергей Александрович	Управляющий делами Администрации района	3этаж Каб.№51	9-12-09	Четверг с 10.00- 12.00

