



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Качканар

08.11.2010 г. № 1412

***Об утверждении административного регламента
рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации
Качканарского городского округа в новой редакции***

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными законами Российской Федерации, правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Указами Губернатора Свердловской области, постановлениями Правительства Свердловской области, Уставом Качканарского городского округа, в целях повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением, Администрация Качканарского городского округа, в соответствии с Требованием об изменении нормативного правового акта с целью исключения выявленных коррупциогенных факторов от 14.10.2010 г. № 2302/01-18 и Протестом на постановление № 1164 от 27.09.2010 г. «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрацию и Главе Качканарского городского округа» прокуратуры города Качканара, Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации Качканарского городского округа в новой редакции (прилагается).

2. Возложить ответственность на ведущего специалиста отдела по организационной работе Администрации Качканарского городского округа Чудиновских Л.В.:

1) за соблюдение требований настоящего административного регламента рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации Качканарского городского округа, качественное и своевременное исполнение обращений и подготовку ответов гражданам в структурных

подразделениях Администрации Качканарского городского округа на их руководителей;

2) за организацию ведения делопроизводства по рассмотрению обращений и приёма граждан в Администрации Качканарского городского округа.

3. Постановление Администрации Качканарского городского округа от 27.09.2010 г. № 1164 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрацию и главе Качканарского городского округа» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на управляющего делами Администрации Качканарского городского округа Кропачева Н.Д.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Качканарское время», разместить на сайте Администрации Качканарского городского округа в сети Интернет.

6. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Глава городского округа

С.М. Набоких

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 08.11.2010 г. № 1412

«Об утверждении административного
регламента рассмотрения обращений
и приема граждан в администрации
Качканарского городского округа
в новой редакции»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации Качканарского городского округа

Глава 1. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений и приема граждан в администрации Качканарского городского округа (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения обязанности по рассмотрению обращений и приему граждан в администрации Качканарского городского округа, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», Федеральным законом от 20 февраля 1995 года № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», указами Губернатора Свердловской области, Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», постановлениями Правительства Свердловской области, Законом Свердловской области от 14 июня 2005 года № 52-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Свердловской области», Государственной системой документационного обеспечения управления (М.: 1991), Государственным стандартом Российской Федерации от 1 июля 2003 года ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система

организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 года № 536 «О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти», распоряжением Губернатора Свердловской области от 7 июля 2006 года № 330-РГ «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Свердловской области и аппарате Правительства Свердловской области», Уставом Качканарского городского округа и другими нормативными актами.

3. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия:

1) Обращения граждан - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме:

письменные обращения граждан оформляются на бумажном или электронном носителе (распечатываются при направлении через информационные сети общего пользования) и содержат, как правило, наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, адрес для ответа, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся;

устные обращения граждан (в ходе личного приема, встреч с населением, по телефону, через медиа-функции информационных сетей общего пользования) рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

6) повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если

со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

7) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

4. Настоящий административный регламент является обязательным нормативным документом, устанавливающим порядок работы с обращениями граждан, поступающими в Администрацию и Главе Качканарского городского округа.

5. Административный регламент устанавливает порядок организации работы с обращениями.

6. Действие настоящего административного регламента не распространяется на следующие обращения граждан:

1) обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

2) обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

3) обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области;

4) обращения с просьбой о толковании законодательства Российской Федерации и законодательства Свердловской области;

5) обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области;

6) обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями;

7) запросы в архив;

8) иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

7. Функция рассмотрения обращений граждан исполняется муниципальными служащими Администрации Качканарского городского округа.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Глава 2. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

9. Требования к письменному обращению (в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»):

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

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

2) письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Качканарского городского округа (далее - администрация):

624350, Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8.

График работы отдела по организационной работе администрации, осуществляющего получение почтовой корреспонденции, поступающей в адрес органов местного самоуправления Качканарского городского округа:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 08.00 до 17.15;

пятница - с 08.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00;

3) письменное обращение направляется с помощью соответствующего сервиса электронной приемной расположенного на сайте Качканарского городского округа www.admkggo.ru.

по электронной почте направляется по следующему электронному адресу: www.admkggo.ru;

4) факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (34341) 6-97-50.

Почтовая корреспонденция, корреспонденция, полученная по электронной почте, факсу, содержащая обращения граждан в адрес Думы Качканарского городского округа, председателя Думы, его заместителей передается в Думу Качканарского городского округа.

10. При устном обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11. Основными требованиями к информированию граждан о рассмотрении обращений являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) полнота информирования;

3) четкость в изложении информации.

Информирование проводится в форме индивидуального или публичного, устного или письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о рассмотрении обращений граждан, поступающих в адрес главы округа, главы администрации, его заместителей обеспечивается ведущим специалистом отдела по организационной работе администрации лично по адресу:

г. Качканар, улица Свердлова, дом 8, кабинет № 302, и по телефону (34341) 6-97-22 по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 13.00;

Контактный телефон ведущего специалиста отдела по организационной работе администрации: (34341) 6-97-22.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование органа, структурного подразделения, предложив гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностные лица при общении с гражданами (по телефону, лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи, не выходить за рамки стандартных процедур и условий, не должно прямо или косвенно влиять на индивидуальные решения граждан.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения. Аудиозапись переговоров должностного лица и гражданина может вестись с согласия гражданина.

Без согласия обратившихся граждан должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших им известными в связи с рассмотрением обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, месте учебы или работы и иные данные.

Индивидуальное письменное информирование о результатах рассмотрения обращений граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем в обращении.

При коллективном обращении граждан письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан другой адрес.

Публичное информирование граждан о рассмотрении обращений граждан осуществляется посредством привлечения средств массовой

информации (СМИ) и путем размещения информации на официальном сайте Качканарского городского округа в сети Интернет.

График приема, справочные материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещены в подразделе "Электронная приемная" раздела главного меню "Администрация" официального сайта (www.admkgo.ru).

12. Личный прием осуществляется Главой Качканарского городского округа и его заместителями в соответствии с графиком личного приема непосредственно при приходе гражданина в Администрацию Качканарского городского округа.

Глава Качканарского городского округа и его заместители осуществляют прием в личных кабинетах здания Администрации Качканарского городского округа, Запись на прием производится ведущим специалистом отдела по организационной работе администрации по адресу: 624356, Свердловская область, город Качканар, улица Свердлова, дом 8, кабинет № 302.

Телефон для справок: (34341) 6-97-22.

Личный прием граждан осуществляется:

Главой Качканарского городского округа: первый, второй, четвертый понедельник месяца с 16.00 ч.; третий понедельник месяца – в управлении по делам поселка Валериановск (при наличии обращений);

заместителем главы администрации по социальным вопросам - первый, второй, четвертый вторник месяца с 16.00 ч.; третий вторник месяца – в управлении по делам поселка Валериановск (при наличии обращений);

заместителем главы администрации по городскому хозяйству и капитальному строительству - первая, вторая, четвертая среда месяца с 16.00 час.; третья среда месяца – в управлении по делам поселка Валериановск (при наличии обращений).

Перечень специалистов, участвующих в личном приеме граждан Главой Качканарского округа, его заместителями в целях его правового, информационного и организационного обеспечения, устанавливается распоряжением главы администрации.

График приема граждан ежемесячно составляется ведущим специалистом отдела по организационной работе Администрации, доводится до сведения через информационный стенд, находящийся у входа в кабинет № 302 Администрации, а также размещается на официальном сайте Администрации (www.admkgo.ru).

13. Сроки исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

1) Письменное обращение, поступившее в Администрацию Качканарского городского округа рассматривается в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

2) В исключительных случаях, предусмотренных частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 календарных дней. Гражданин,

направивший обращение, письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

14. Устный прием граждан Главой Качканарского городского округа и его заместителями

1) Прием граждан Главой Качканарского городского округа осуществляется по адресу:

Свердловская область, город Качканар, улица Свердлова, дом 8, кабинет № 308.

2) Прием граждан заместителями главы администрации Качканарского городского округа осуществляется по адресу:

Свердловская область, город Качканар, улица Свердлова, дом 8, кабинет № 311.

3) В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Глава 3. Административные процедуры

15. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

1) Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- рассмотрение обращения;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению;
- анализ обращений граждан.

2) Прием и регистрация обращения

Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращения является поступление обращения гражданина в Администрацию Качканарского городского округа одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи по информационным сетям общего пользования (электронные обращения, через электронную приемную главы городского округа, структурных подразделений администрации и др.);
- нарочным (либо лично).

Прием обращений осуществляется ведущим специалистом отдела по организационной работе администрации.

Для приема обращений граждан в форме электронных обращений («Интернет-обращений» по информационным сетям общего пользования) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых

для работы с обращениями и для письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется в течение 3 рабочих дней со дня поступления.

Регистрация обращений осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы документационного обеспечения управления и контроля обращений граждан (далее – АСДОУ «КОГ»).

При регистрации в «Журнал документов» электронной базы данных АСДОУ «КОГ» вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная в регистрационном штампе.

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

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 первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3) Направление обращения должностному лицу Администрации Качканарского городского округа

На стадии предварительной обработки поступивших обращений ведущий специалист отдела по организационной работе администрации отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;

обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам, в том числе - многократные обращения (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами;

обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений ведущий специалист отдела по организационной работе администрации отвечает за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не подлежащим рассмотрению, а именно готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением Главе Качканарского городского округа, его заместителям на подпись, о чем делается отметка в базе данных АСДОУ «КОГ». Подписанное уведомление в установленном порядке отправляется заявителю, о чем делается отметка в «журнале документов» АСДОУ «КОГ».

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

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

Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, ведущий специалист отдела по организационной работе администрации распределяет на:

требующие обязательного доклада Главе Качканарского городского округа (о чем делается отметка в базе данных);

передаваемые соответствующим заместителям главы администрации Качканарского городского округа и непосредственно в структурные подразделения администрации (отраслевые, функциональные, территориальные), к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов (далее по тексту – руководители).

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации распределяет и направляет руководителям обращения граждан в соответствии с постановлением Главы Качканарского городского округа от 29.07.2009 г. № 63 «О распределении обязанностей, относящихся к полномочиям главы администрации Качканарского городского округа». В базу данных АСДОУ «КОГ» вносится информация о руководителе, которому направлено обращение.

Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких руководителей, обращение в обязательном порядке направляется на первичное рассмотрение Главе Муниципального образования.

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, а письмо направляется соответствующему заместителю Главы Качканарского городского округа согласно сфере деятельности для ознакомления и списания в дело.

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.

Административное действие (направление обращения соответствующему руководителю для первичного рассмотрения и оформления поручения-резолюции) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения.

4) Рассмотрение обращения Главой Качканарского городского округа.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями на имя Главы Качканарского городского округа.

Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в сферу деятельности, закрепленную за органами местного самоуправления (ошибочно направленное), обращение возвращается заявителю. Максимальный срок возврата ошибочно направленных обращений – 3 рабочих дня.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию органов местного самоуправления;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции органов местного самоуправления;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

повторные обращения;

многократные обращения (три и более раз);

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

обращения без подписи заявителя, но требующие ознакомления Главы Качканарского городского округа.

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль по исполнению поручений независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии – 5 дней со дня регистрации.

По многократным обращениям муниципальный служащий, осуществляющий организационное обеспечение исполнения функции по рассмотрению обращений граждан, на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит Главе Качканарского городского округа предложение (акт, проект уведомления) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Акт о прекращении переписки подписывает Глава Качканарского городского округа.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации готовит уведомление гражданину о прекращении переписки с ним по данному вопросу.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Качканарского городского округа, то ведущий специалист отдела по организационной работе администрации готовит:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение и согласование Главе Качканарского городского округа.

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение Главе Качканарского городского округа – 2 рабочих дня со дня регистрации обращения.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации определяет:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

В случае разногласия между руководителями структурных (отраслевых, функциональных, территориальных) подразделений администрации по содержанию обращения, окончательное решение по данному вопросу принимается Главой Качканарского городского округа.

Глава Качканарского городского округа по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решением Главы Качканарского городского округа является резолюция и подписанное сопроводительное письмо о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, Глава Качканарского городского округа указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией Главы Качканарского городского округа, ведущий специалист отдела по организационной работе администрации готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению Главы Качканарского городского округа (в соответствии с резолюцией) ведущий специалист отдела по организационной работе администрации, готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается Главой Качканарского городского округа и направляется гражданину в течение трех рабочих дней.

По результатам рассмотрения обращений Главой Качканарского городского округа ведущий специалист отдела по организационной работе администрации (согласно должностному регламенту):

вносит в базу данных АСДОУ «КОГ» содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

готовит с учетом возможностей программы АСДОУ «КОГ» сопроводительные письма исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения согласно полномочиям органов власти;

направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам вместе с сопроводительным письмом за подписью Главы Качканарского городского округа;

по обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении (как правило, безотлагательно, т.е. не более 15 календарных дней), а также вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ в пределах компетенции органа местного самоуправления или должностного лица.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации (согласно должностному регламенту), направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям. Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции – 7 календарных дней со дня регистрации.

5) Рассмотрение обращения исполнителем

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией Главы Качканарского городского округа или соответствующего его заместителя и прилагаемыми документами) исполнителю.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, не относящихся к компетенции органов местного самоуправления;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:
запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, в органах государственной власти, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 календарных дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

Запрос подписывается Главой Качканарского городского округа или соответствующим его заместителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять календарных дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через Главу Качканарского городского округа.

В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения Главы Качканарского городского округа

выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Основной исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы 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 решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль, исполнитель должен направить Главе Качканарского городского округа или соответствующему его заместителю, дававшему поручение, информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

б) Работа с обращениями, поставленными на контроль

Использование АСДОУ «КОГ» позволяет осуществлять текущий (оперативный) и заблаговременный (превентивный) контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений исполнителям.

Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение Главе Качканарского городского округа или соответствующему его заместителю, дававшему поручение:

информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Глава Качканарского городского округа или соответствующий его заместитель, дававший поручение:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

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

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

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является одно или несколько оснований:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией органа местного самоуправления.

В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает Глава Качканарского городского округа или соответствующий его заместитель, дававший поручение.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае Глава Качканарского городского округа или его заместитель, дававший поручение, снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Если ответ на обращение подписал Глава Качканарского городского округа или его заместитель, дававший поручение, то отметку о списании «В дело» делает ведущий специалист отдела по организационной работе администрации (согласно должностному регламенту).

7) Оформление дела по обращению, хранение

Подписанный ответ направляется гражданину в порядке делопроизводства и почтовых отправок. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по факсимильной связи, электронной почтой.

При формировании дела по обращению гражданина подшиваются: обращение, все материалы по рассмотрению обращения, в том числе листы

резолуций (поручения) и сопроводительные письма, поступившие ответы на запросы, справки, служебные пояснительные записки исполнителей, копия ответа заявителю, контрольно-учетная карточка.

В «журнал документов» АСДОУ «КОГ» заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения, делается отметка о результате рассмотрения.

Датой снятия с оперативного контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента.

Процедура контроля результата рассмотрения обращения осуществляется при ознакомлении с ответом и списании «В дело».

Датой завершения рассмотрения обращения является дата подписи ответа заявителю Главой Качканарского городского округа или соответствующим его заместителем, дававшим поручение, или дата списания «В дело» материалов по обращению с копией ответа заявителю, полученного от исполнителя.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных АСДОУ «КОГ», где делает отметку о поступлении дела на хранение.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений подшиваются к делу.

Сформированные дела помещаются в специальные папки текущего архива и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается муниципальным служащим, ответственным за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив Администрации Качканарского городского округа.

По истечении сроков хранения в архиве Администрации Качканарского городского округа соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации области уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

16. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан

1) Исполнение функции рассмотрения устных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

2) Регистрация устного обращения

Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к Главе Качканарского городского округа или его заместителю.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан, а также заносит все необходимые сведения в базу данных АСДОУ «КОГ», распечатывает контрольно-регистрационную карточку.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3) Рассмотрение устного обращения

Последовательность приглашения на личный прием осуществляется ведущим специалистом отдела по организационной работе Администрации Качканарского городского округа, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу ведущим специалистом отдела по организационной работе администрации, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы или органы местного самоуправления следует обратиться для решения поставленных вопросов.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации обязан присутствовать на личном приеме граждан, который ведут должностные лица. Во время приема граждан ведущий специалист отдела по организационной работе администрации фиксирует поручения,

которые дают руководители по рассматриваемым вопросам, выполняют другие поручения.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются ведущим специалистом отдела по организационной работе администрации в журнале и контрольно-регистрационной карточке обращения.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

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 Качканарского городского округа и его заместители могут проводить выездные личные приемы граждан в территориальных подразделениях, общественных приемных, организациях, на предприятиях.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан руководителями и документационное обеспечение (делопроизводство) возлагается на муниципального служащего, ответственного за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов граждан должны проводиться в соответствии с настоящим административным регламентом.

4) Подготовка письменного ответа

После окончания личного приема ведущий специалист отдела по организационной работе администрации проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на ведущего специалиста отдела по организационной работе администрации, ответственного за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в настоящем административном регламенте.

В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, ведущий специалист отдела по организационной работе администрации готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения, заполняя необходимые данные в электронной базе данных АСДОУ «КОГ» (подпрограмма-номенклатура «Устные обращения»).

Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело» либо дают дополнительные поручения.

5) Контроль и оформление дела по устному обращению

Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации направляет гражданину в установленном порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен ему по почте, электронной почтой.

Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации формирует дело по обращению гражданина, вносит в базу данных АСДОУ «КОГ» информацию о результатах рассмотрения обращения.

В базу данных АСДОУ «КОГ» вносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе дополнительно поступившие по завершении работы с обращением.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений прикрепляются к делу с материалами рассмотрения устных обращений.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему руководителей.

Хранение дел по рассмотренным устным обращениям обеспечивается ведущим специалистом отдела по организационной работе Администрации Качканар, ответственным за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив администрации Качканарского городского округа.

По истечении сроков хранения в архиве администрации Качканарского городского округа соответствующие дела по устным обращениям (материалы их рассмотрения) в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации области либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

17. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

1) Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и принятием решений осуществляется ведущим специалистом отдела по организационной работе Администрации Качканарского городского округа.

2) Ведущий специалист отдела по организационной работе администрации несёт персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Глава Качканарского городского округа несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. В случае равных по должности и несоподчиненных исполнителей, ответственность за подготовку сводного проекта ответа возлагается на исполнителя, указанного в резолюции (поручении) первым.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

3) Текущий контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется путем проведения Главой Качканарского городского округа проверок соблюдения и исполнения положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и данного административного регламента.

4) Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

5) По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6) Помимо текущего контроля, осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Плановые проверки осуществляются на основании квартальных планов работы. Внеплановые – по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением

функции по рассмотрению обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

7) Для проведения проверки полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан на основании распоряжения Главы Качканарского городского округа формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие, в сферу деятельности которых входит организационное и документационное обеспечение управления. По согласованию, в состав комиссии могут входить депутаты Думы Качканарского городского округа.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

8) В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

18. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется ведущим специалистом отдела по организационной работе администрации в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации Качканарского городского округа, иными органами местного самоуправления.

Анализ поступивших в Администрацию Качканарского городского округа обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежегодно с использованием возможностей АСДОУ «КОГ».

В этих целях исполнители (структурные подразделения Администрации, территориальные, отраслевые и функциональные подразделения) предоставляют ведущему специалисту отдела по организационной работе администрации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

19. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу, должностному лицу.

В данном случае органы местного самоуправления и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в срок не более 30 календарных дней.

Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в установленный срок со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения органа местного самоуправления, исполнительного органа государственной власти, решения или действия (бездействие) должностных лиц которого обжалуются.

Л.В. Чудиновских.

6 97 22