



АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАНГИШ-ЮРТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ГУДЕРМЕССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.04 2014 г.

с. Хангиш-Юрт

№ 07

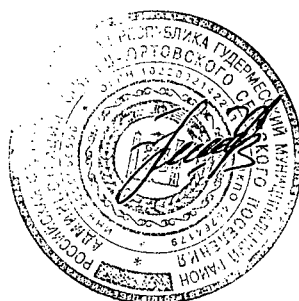
Об утверждении Административного регламента по исполнению муниципальной функции «Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения»

В целях организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 12 декабря 1993 г. № 237), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики по исполнению муниципальной функции "Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения"
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на специалиста администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения Межидову М.Ш.
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и вступает в силу после его официального опубликования.

Глава администрации



Х.Х. Эльмурзаев

Административный регламент Администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики по исполнению муниципальной функции "Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения"

I. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики по исполнению муниципальной функции «Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 12 декабря 1993 г. № 237), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики, настоящим Административным регламентом.

II. Требования к качеству и доступности муниципальной функции

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации, иными уполномоченными должностными лицами администрации. В исполнении муниципальной функции могут участвовать муниципальные учреждения в части рассмотрения обращения гражданина по существу.

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

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

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

2.2. Результатом исполнения муниципальной функции является:

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

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

2.3. Получателями муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

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

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

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

Заявителями являются получатели муниципальной услуги, непосредственно обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги (далее – заявители).

2.4. Порядок информирования о муниципальной функции:

Местонахождение Администрации: Чеченская Республика, Гудермесский район, с.Хангиш-Юрт, ул. _____

Контактный телефон: 89280239356

Адрес электронной почты: _____

Часы приёма заявителей в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения:

Дни недели	Время приёма
Понедельник	с 9 ⁰⁰ по 17 ⁰⁰ перерыв на обед с 13 ⁰⁰ по 14 ⁰⁰
Вторник	с 9 ⁰⁰ по 17 ⁰⁰ перерыв на обед с 13 ⁰⁰ по 14 ⁰⁰
Среда	с 9 ⁰⁰ по 17 ⁰⁰ перерыв на обед с 13 ⁰⁰ по 14 ⁰⁰
Четверг	с 9 ⁰⁰ по 17 ⁰⁰ перерыв на обед с 13 ⁰⁰ по 14 ⁰⁰
Пятница	с 9 ⁰⁰ по 15 ³⁰ перерыв на обед с 13 ⁰⁰ по 14 ⁰⁰
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

2.4.1 Информация об исполнении муниципальной функции предоставляется непосредственно в помещении администрации, а также с использованием средств телефонной связи.

2.4.2. Информация о порядке и процедуре исполнения муниципальной функции предоставляется бесплатно.

2.4.3. Время ожидания в очереди для получения необходимой информации от специалиста администрации о процедуре предоставления муниципальной услуги, при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

2.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Администрации подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

2.4.6. При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должно быть предложено обратиться к главе администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения письменно.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главой администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения. Ответ на письменный запрос даётся в месячный срок.

2.5. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.5.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

2.5.2. Глава администрации при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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

2.6. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

2.6.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее, чем за 3 дня до истечения срока

рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации.

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

2.7. Требования к письменному обращению граждан

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

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

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

2.7.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

2.8. Требования к местам исполнения:

2.8.1. Прием заявителей администрацией ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

2.8.2. Администрация Хангиш-Юртовского сельского поселения располагается в пешеходной и транспортной доступности в одноэтажном отдельно стоящем здании.

2.8.3. При возможности около здания администрации организуются парковочные места для автотранспорта.

2.8.4. У входа в кабинет находятся вывески с указанием фамилии, имени, отчества, должности специалиста.

2.8.5. Специалист администрации, предоставляющий муниципальную услугу, обязан предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного специалиста.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных действий, требования к порядку их исполнения

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;

- порядок рассмотрения отдельных обращений;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

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

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

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

Специалист, ответственный за прием документов:

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

3.2.4. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

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

3.2.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, передаются невскрытыми.

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

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Поступившие обращения регистрируются в течение дня с момента поступления в журнале (приложение № 2 к Административному регламенту),

3.3.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

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

- аннотацию осуществляет глава администрации.

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

3.4. Направление обращения на рассмотрение

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

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

При направлении обращений, взятых на контроль Администрацией Главы и Правительства Чеченской Республики, депутатами Совета депутатов Хангиш-Юртовского сельского поселения дается поручение дать ответ заявителю и проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий орган;

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

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

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

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

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

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

3.4.5. Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том,

куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке (приложение № 4 к Административному регламенту).

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

3.5. Рассмотрение обращений

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

3.5.2. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

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

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

3.5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в том числе может направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

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

3.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (для последующего хранения в деле снимается копия обращения).

3.6.3. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

3.6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6.7. Обращение не рассматривается, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

3.6.8. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

3.7. Личный прием граждан

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

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

3.7.2. Во время личного приема главой администрации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.7.3. В случае, если в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.4. По окончании приема глава администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.7.5. По результатам рассмотрения обращений граждан глава администрации принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

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

3.8. Оформление ответа на обращение граждан

3.8.1. Ответы на обращения граждан, а также в вышестоящие органы (Администрацию Чеченской Республики, Уполномоченному по правам человека и т.д.) об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются главой администрации.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля;

- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

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

4.2. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

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

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

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

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

4.5. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется главой администрации.

4.6. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

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

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

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

4.8. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

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

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

5.1. Авторы обращений имеют право на внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами администрации в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной функции, направив жалобу главе администрации.

5.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, глава администрации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней.

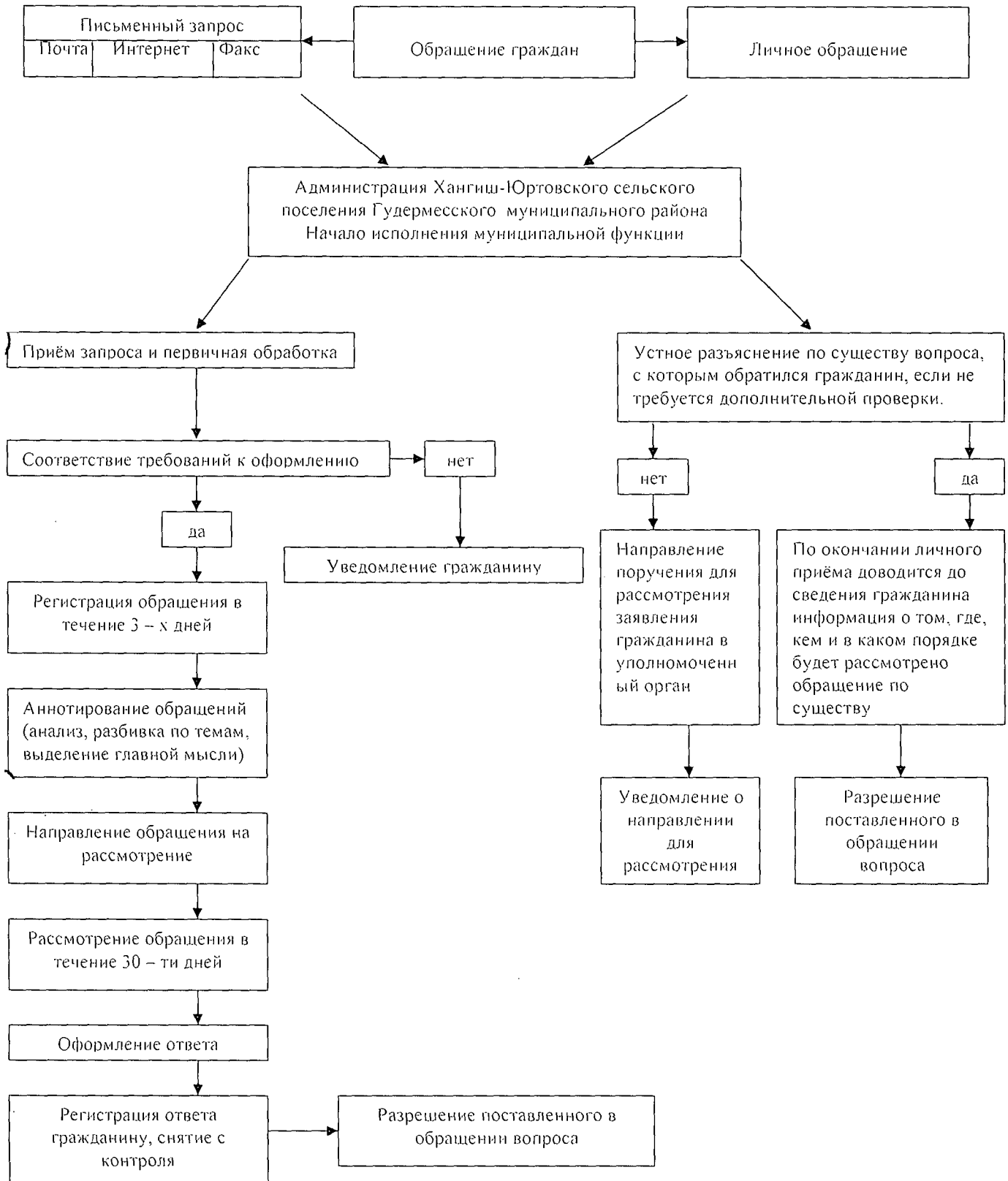
По результатам направляется письменный ответ заявителю.

5.3. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, суде в порядке и сроки, установленные Гражданским кодексом Российской Федерации.

БЛОК – СХЕМА

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции
"Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации
Хангиш-Юртовского сельского поселения"



ОБРАЗЕЦ

Наименование органа _____

Ф.И.О. должностного лица

Сопроводительное письмо

Уважаемый (ая) _____!

Направляем на Ваше рассмотрение, поступившее в администрацию Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района, письмо № _____ от _____

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в администрацию Хангиш-Юртовского сельского поселения до _____.

Подпись руководителя _____

Исп.
Специалист
администрации _____
тел.

Кому _____

Почтовый адрес

Уведомление
гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в администрацию Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района из _____ рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению главы администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения, Ваше обращение направлено на рассмотрение в _____.

Подпись руководителя _____

Исп.
специалист
администрации _____
тел.