



Красноярский край
Таймырский Долгано - Ненецкий муниципальный район
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИКСОН
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«05» мая 2011 года

№ 37-П

Об утверждении административного регламента по рассмотрению обращений граждан в Администрации городского поселения Диксон

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.03г. №131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Уставом Городского поселения Диксон, Постановлением от 26.11.2010г. № 68-П (в редакции от 16.02.2011г. №8-П, от 01.04.2011г. №21-П) «Об утверждении Реестра муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам органами местного самоуправления городского поселения Диксон и подведомственными им учреждениями» Администрация городского поселения Диксон:

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения Диксон.
2. Настоящее Постановление подлежит опубликованию в информационном печатном издании «Диксонский вестник», на интернет-сайте органов местного самоуправления городского поселения Диксон.
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на главного специалиста группы по организационной, кадровой и правовой работе Корюкову Е.В.

**Руководитель Администрации
городского поселения Диксон**

А.А.Бондаренко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИКСОН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование муниципальной услуги:

Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского поселения Диксон (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в городском поселении Диксон (далее – рассмотрение обращений граждан), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.3. Муниципальная услуга исполняется

- администрацией городского поселения Диксон (далее – администрация поселения).

1.4. **Перечень нормативных правовых актов**, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 05.04.2010) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав городского поселения Диксон, утверждённый Решением Диксонского городского Совета депутатов от 23 декабря 2005 года № 5-1;
- Регламент администрации городского поселения Диксон, утверждённый постановлением Администрации городского поселения Диксон от «17» марта 2010г. №26-П;
- Инструкция по делопроизводству в администрации городского поселения Диксон, утверждённая распоряжением Администрации городского поселения Диксон от « 17 » ноября 2009 г. № 80-р

1.5. Исполнение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных, поступивших в ходе личного приёма, обращений граждан.

1.6. **Заявителями в рамках** исполнения администрацией поселения услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, если это предусмотрено международным договором Российской Федерации, федеральным законом.

1.7. **Конечным результатом** исполнения муниципальной услуги являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 ФЗ). Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения - ответа в письменной или устной форме.

2. СТАНДАРТ ПРЕДАСТАЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Сроки исполнения муниципальной услуги:

2.1.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления гражданина и заканчивается датой подписания ответа Руководителем Администрации городского поселения Диксон (далее - Руководитель Администрации).

2.1.2. Регистрируется обращение гражданина – в день поступления.

2.1.3. На рассмотрение обращения граждан направляются не позднее чем в 3-дневный срок со дня регистрации. Руководители структурных подразделений администрации поселения, муниципальных предприятий и учреждений, в компетенцию которых входит обозначенный в обращении вопрос, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения.

2.1.4. В случае если решение вопросов, поставленных в обращениях, не относится к ведению должностных лиц, в адрес которых граждане обратились, обращения не позднее чем в пятидневный срок направляются по принадлежности, с извещением об этом заявителя.

2.1.5. В случаях, установленных законодательством, Руководитель администрации, либо уполномоченное на то лицо может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.1.6. Рассмотрение обращения признается завершённым и снимается с контроля, если рассмотрены все вопросы в обращении, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

2.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются, если:

2.2.1. В письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Руководитель администрации, заместитель руководителя Администрации, руководители структурных подразделений администрации вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу или в одно и то же структурное подразделение администрации. О принятом решении в письменном виде уведомляются гражданин, направивший обращение. Руководитель

на данном обращении проставляет визу «В дело», дату и личную подпись, затем документ приобщается к материалам переписки с гражданином, обращение подлежит списанию «В дело» в установленном порядке.

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

2.2.2. В обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, либо содержащие угрозы жизни, здоровья и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.3. В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Руководителем, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, принимается решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело» в установленном порядке.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.2.4. Текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.5. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.2.6. По вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

2.2.7. Ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.3 Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменном виде.

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

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

2.6. В случае если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не был дан, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Требования к местам исполнения муниципальной услуги.

2.8.1. Требования к месту приема обращений граждан:

- соответствие санитарным нормам и правилам;
- оборудование стульями, столами для оформления документов;
- наличие писчей бумаги и письменных принадлежностей;
- доступ к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды;

- наличие информационных стендов с информацией об исполнении муниципальной функции;

- оборудование средствами пожаротушения, системами оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

2.8.2. Личный прием граждан Руководителем Администрации городского поселения осуществляется в специально предусмотренном для этого помещении (кабинете Руководителя Администрации городского поселения).

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. **Последовательность** административных процедур при исполнении муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием, проверка и регистрация обращения и приложенных документов гражданина;

представление зарегистрированных обращений для рассмотрения Руководителю администрации;

направление зарегистрированных обращений на рассмотрение в соответствии с поручением руководителя;

рассмотрение обращения согласно поручению (резолуции) Руководителя администрации, структурными подразделениями администрации поселения в соответствии с их компетенцией;

направление письменного ответа заявителю по существу поставленных вопросов в обращении, либо уведомления гражданина о направлении его обращения иному должностному лицу в установленные законодательством сроки.

Работа с обращениями, поставленными на контроль;

личный приём граждан;

оформление и хранение дела по обращениям граждан.

3.2. Прием, проверка и регистрация обращения граждан.

3.2.1. Основанием для начала процедуры по приему и регистрации заявления гражданина является поступление в администрацию пгт. Диксон обращения гражданина.

3.2.2. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении также указывается наименование органа местного самоуправления городского поселения Диксон, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведённых в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение может поступить в администрацию городского поселения Диксон одним из следующих способов:

-почтовым отправлением;

-посредством факсимильной связи;

-по электронной почте;

-доставлено лично гражданином или его представителем.

3.2.2. Все принятые обращения регистрируются специалистом группы по организационной, кадровой и правовой работе администрации городского поселения Диксон (далее - регистратором) с проставлением штампа администрации поселения и даты поступления.

1. Регистратор:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- прикладывает к письменному обращению поступившие документы, а также конверты, в случае если в письменном обращении не указан адрес корреспондента;

- в случае отсутствия самого текста в письменном обращении составляет справку следующего содержания: «Письменного обращения в адрес (наименование

структурного подразделения администрации городского поселения Диксон, органа местного самоуправления) нет», с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

2. По просьбе обратившегося гражданина ему выдаётся расписка установленной формы (приложение 1) с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов, ставится подпись принявшего обращение и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

3. Обращения, поступившие по факсимильной связи, принимаются и учитываются как обычные обращения.

4. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования на официальный Интернет-сайт администрации городского поселения Диксон или по электронной почте, принимаются специалистами, имеющими доступ к Интернету на своём рабочем месте и передаются для регистрации в приёмную Администрации городского поселения Диксон специалисту группы по организационной, кадровой и правовой работе.

5. Обращения, поступившие Руководителю Администрации, заместителю Руководителя администрации при проведении личного приёма, передаются должностным лицом для регистрации на следующий день после проведения приёма.

6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приёму и первичной обработке обращений является запись в журнал регистрации заявлений и обращений.

3.2.3. Регистратор проверяет обращение на наличие оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги, предусмотренных пунктами 2.2. настоящего регламента.

Если письмо подписано двумя и более авторами, письмо считается коллективным, и при регистрации фиксируется фамилия и инициалы автора, в адрес которого будет направлен ответ.

Обращения проверяются на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.2.4. При наличии основания для отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов, предусмотренных пунктом 2.2. настоящего регламента, регистратор совершает действия в соответствии с п.2.2.1 – 2.2.7.

В этом случае, если гражданин представил обращение лично, то регистратор предоставляет гражданину консультацию о порядке и условиях исполнения муниципальной услуги.

3.3. Представление зарегистрированных обращений для рассмотрения Руководителю администрации.

3.3.1. Регистратор направляет обращение Руководителю администрации поселения.

Срок выполнения административного действия не должен превышать 1 дня со дня регистрации обращения гражданина.

3.3.2. Руководитель администрации поселения, исходя из существа поставленных в обращении вопросов :

-определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

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

-при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Срок выполнения административного действия не должен превышать 1 дня со дня представления обращения гражданина регистратором.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4. Направление зарегистрированных обращений на рассмотрение в соответствии с поручением Руководителя Обращения гражданина с письменной резолюцией руководителя передается ответственному исполнителю, с отметкой о направлении в журнале регистрации заявлений и обращений граждан, где ответственный исполнитель ставит подпись.

Срок выполнения административного действия не должен превышать 1 дня со дня поступления заявления гражданина регистратору с письменной резолюцией руководителя.

3.5. Рассмотрение обращения согласно поручению (резолюции) Руководителя администрации, структурным подразделениям администрации поселения в соответствии с их компетенцией

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

3.5.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений проводит анализ:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности администрации городского поселения;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности администрации поселения.

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 администрации городского поселения;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется 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 может быть реализовано.

3.5.2. 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 администрации поселения и должностных лиц либо критике деятельности администрации и должностных лиц.

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

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как за-

конодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов администрации городского поселения. 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 администрации городского поселения, должностных лиц, и сроки их реализации.

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

3.5.3. 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), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в организациях и у иных должностных лиц;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

3.5.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных организациях и у иных должностных лиц, 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 дней.

Запрос подписывается Руководителем Администрации поселения и направляется в соответствующую организацию или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

3.5.6. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с Административным регламентом.

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 Руководителя Администрации поселения выезжает на место.

В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный Руководителем Администрации поселения, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.5.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностному лицу, осуществившему его регистрацию, указывая, куда и кому следует направить обращение, после чего обращение передаётся руководителю для уточнения резолюции и направляется на рассмотрение (приложение №2,3).

3.5.8. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений и просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

3.5.9. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае отсутствия почтового адреса ответ даётся по электронному адресу.

3.5.10. По многократным обращениям сотрудник администрации на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение №6).

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией Руководителя Администрации жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Направление письменного ответа заявителю по существу поставленных вопросов в обращении, либо уведомления гражданина о направлении его обращения иному должностному лицу в установленные законодательством сроки.

3.6.1. 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, присвоенный администрацией городского поселения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение подписывается Руководителем Администрации поселения.

3.6.2. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, постановление о выделении земельного участка и т.д.). В случае если копия такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.6.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.6.4. Ответы заявителям и организации, направившим обращения для рассмотрения, печатаются на бланках администрации городского поселения Диксон.

3.6.5. В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.6.6. Подлинники обращений граждан в другие организации возвращаются в направившие их организации только при наличии на них штампов "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.6.7. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончания разрешения вопроса.

3.6.8. Контроль за правильностью списания письма "в дело" осуществляется специалистом по делопроизводству.

3.6.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.7.1. Специалист группы по организационной, кадровой и правовой работе не реже 1 раза в месяц проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений Руководителя администрации поселения.

3.7.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение Руководителю Администрации городского поселения:

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;
- проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

Руководитель Администрации городского поселения:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

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

- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц, в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.7.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

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

- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;

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

- иные основания в соответствии с компетенцией Руководителя Администрации городского поселения.

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

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.7.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает Руководитель Администрации городского поселения.

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

В этом случае Руководитель Администрации городского поселения снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.8. Личный приём граждан

3.8.1. Руководитель Администрации поселения проводит личный приём граждан по вопросам, входящим в компетенцию администрации поселения.

3.8.2. Организацию личного приёма осуществляют ответственные лица, указанные в ежемесячном плане работы администрации.

3.8.3. Личный приём граждан производится по адресу: п.Диксон, ул.Водопьянова д.14 в соответствии с планом работы администрации и органов местного самоуправления городского поселения Диксон.

3.8.4. График личного приёма граждан Руководителем Администрации поселения составляется ежегодно работниками группы по организационной, кадровой и правовой работе и размещается в информационном печатном издании «Диксонский вестник» и на официальном Интернет-сайте администрации городского поселения Диксон.

3.8.5. Запись на личный приём к Руководителю Администрации поселения осуществляется специалистом приёмной после опубликования графика ежедневно с 8 до 17 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.8.6. Запись на повторный личный приём к Руководителю администрации производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный приём определяется Руководителем администрации, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

3.8.7. Время ожидания личного приёма не должно превышать 30 минут.

3.8.8. Личный приём граждан осуществляется в порядке очерёдности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

3.8.9. Протокольное обеспечение ведения личного приёма граждан осуществляет специалист группы по организационной, кадровой и правовой работе.

Специалист приёмной принимает, консультирует заявителей, разъясняя порядок разрешения поставленных ими вопросов, производит запись на личный приём к Руководителю Администрации.

На граждан, записанных на личный приём к Руководителю Администрации поселения, составляется карточка личного приёма (приложение №3).

3.8.10. Во время приёма Руководитель Администрации вправе направить заявителя для консультации в соответствующее структурное подразделение администрации городского поселения Диксон.

3.8.11. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина даётся руководителем устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.12. По окончании личного приёма должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

3.9. Оформление и хранение дела по обращению

3.9.1. Специалист группы по организационной, кадровой и правовой работе формирует дело по обращениям граждан, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые Руководителем Администрации поселения решения, иная информация о результатах рассмотрения обращений.

3.9.2. Сотрудник администрации городского поселения, отвечающий за рассмотрение обращения, проверяет материалы дела по обращению, завершает оформление дела и передает его на хранение.

Дела по рассмотрению обращений формируются 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.

Сформированные дела помещаются в специальные папки согласно классификатору и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается в текущем архиве администрации поселения в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве администрации городского поселения соответствующие дела обращений либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в архив муниципального района.

4. Информация о месте нахождения и графике работы администрации пгт. Диксон

Адрес места нахождения администрации поселения: Красноярский край, пгт. Диксон, ул. Водопьянова, 14

Контактные телефоны для консультаций: (39152) 2-41-62, 2.44-55

Факс: (39152) 2-42-22.

График работы администрации пгт. Диксон

Понедельник 9.00 - 17.12 (перерыв с 13.00 до 14.00)

Вторник 9.00 – 17.12 (перерыв с 13.00 до 14.00)

Среда 9.00 – 17.12 (перерыв с 13.00 до 14.00)

Четверг 9.00 – 17.12 (перерыв с 13.00 до 14.00)

Пятница 9.00 – 17.12 (перерыв с 13.00 до 14.00)

Суббота Выходной день

Воскресенье Выходной день

Адрес официального сайта администрации: www.dikson-arktica.ru.

E-mail: dickson_adm@mail.ru

3.7. Порядок информирования по вопросам исполнения муниципальной услуги.

3.7.1. Информация по вопросам исполнения муниципальной услуги (в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги) предоставляется заявителям при личном обращении (на личном приеме, по телефону, в письменном виде, по электронной почте).

3.7.2. При личном обращении заявителю предоставляется следующая информация по вопросам исполнения муниципальной услуги (индивидуальное устное информирование гражданина):

сведения о местонахождении администрации;

контактные телефоны администрации;

режим работы администрации;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги

требования, предъявляемые к обращению заявителя в рамках исполнения муниципальной услуги;

срок исполнения муниципальной услуги;

основания для отказа в исполнении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

информация о ходе исполнения муниципальной услуги;

номер кабинета, фамилия, имя, отчество, должность и телефон муниципального служащего, ответственного за рассмотрение обращения заявителя, для обращения с целью получения информации о ходе исполнения муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей муниципальный служащий администрации, ответственный за индивидуальное устное информирование граждан, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги. Индивидуальное устное информирование заявителя по вопросам исполнения муниципальной услуги осуществляется сотрудником группы по организационной, кадровой и правовой работе администрации.

Время ожидания гражданина при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени (более 15 минут), то муниципальный служащий администрации поселения ответственный за индивидуальное устное информирование граждан, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде (сделать письменный запрос о предоставлении информации) либо назначить иное удобное гражданину время для индивидуального устного информирования.

В запросе о предоставлении информации по вопросам исполнения муниципальной услуги указываются:

фамилия, имя, отчество гражданина;

почтовый адрес, по которому следует направить информацию;

суть вопроса (информация, которую необходимо предоставить).

Индивидуальное письменное информирование гражданина осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением. Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются в письменной форме на официальном бланке администрации и должны содержать: дату и регистрационный номер; ответы на поставленные вопросы; фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю посредством почтовой связи в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

3.8. Информация о местонахождении органов, участвующих в предоставлении услуги, о номерах телефонов для справок, графике работы размещаются на информационных стендах в Администрации городского поселения Диксон и на официальном сайте органов местного самоуправления.

3.9. Блок-схема исполнения муниципальной услуги приводится в приложении №2 к настоящему регламенту.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за соблюдением муниципальными служащими администрации пгт. Диксон положений настоящего регламента осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

На дополнительный контроль с пометкой "контроль" ставятся ответы на обращения, в которых указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, о чем исполнителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

На особый контроль ставятся обращения граждан с поручениями Губернатора Красноярского края, Главы Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Руководитель Администрации городского поселения Диксон.

4.2. Порядок осуществления контроля за соблюдением муниципальными служащими администрации положений настоящего регламента.

4.2.1. Текущий контроль за соблюдением муниципальными служащими администрации положений настоящего регламента осуществляется руководителем администрации в отношении исполнителя - непосредственно при рассмотрении каждого заявления гражданина.

4.2.2. Контроль за соблюдением муниципальными служащими администрации положений настоящего регламента путем проведения плановых проверок осуществляется:

Группой по организационной, кадровой и правовой работе администрации - путем подготовки ежемесячных справок по работе с обращениями граждан, поступивших в администрацию.

Плановые проверки, проводимые группой по организационной, кадровой и правовой работе администрации, включаются в соответствующие полугодовые и годовые планы работы администрации, которыми определяются сроки проведения соответствующих проверок.

4.2.3. Внеплановые проверки за соблюдением муниципальными служащими администрации положений настоящего регламента проводятся группой по организационной, кадровой и правовой работе администрации по поручению руководителя администрации при поступлении информации о несоблюдении муниципальными служащими администрации требований настоящего регламента либо по требованию вышестоящих органов, контрольно-надзорных органов, органов суда.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.3. Регистраторы несут персональную ответственность за своевременность и соблюдение требований, предусмотренных настоящим регламентом, при регистрации обращений граждан и ответов на них.

4.4. Ответственный исполнитель несёт персональную ответственность за:
- невыявление или несвоевременное выявление основания для отказа в рассмотрении обращения гражданина по существу поставленных в нем вопросов, предусмотренного пунктом 2.2. настоящего регламента;
- невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение административных действий, предусмотренных пунктами 3.5-3.9 настоящего регламента.

4.5. Руководитель администрации несет персональную ответственность за своевременность рассмотрения поступившего от регистратора обращения гражданина с наложением соответствующей резолюции и передачу заявления регистратору.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1 Заявитель или действующие в его интересах гражданин или юридическое лицо (орган) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц администрации в ходе исполнения муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в администрацию с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с исполнением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие), распоряжения администрации.

5.3. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) вправе обжаловать действия (бездействие), приказы в досудебном порядке:

действия (бездействие) должностных лиц администрации обжалуются руководителю администрации;

действия (бездействие) руководителя администрации, в том числе в связи с принятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий, бездействия или решений должностных лиц администрации, обжалуются главе городского поселения Диксон.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя, поданное в интересах заявителя.

5.5. Жалоба заявителя по вопросам исполнения муниципальной услуги должна соответствовать требованиям и подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации".

5.6. Заявление об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц администрации, связанных с исполнением муниципальной услуги, подается в районный суд общей юрисдикции по месту жительства гражданина в течение 3 месяцев со дня, когда гражданину стало известно о действиях (бездействии) должностных лиц администрации.

Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется соответствующим процессуальным законодательством.

РАСПИСКА
о приеме письменного обращения
в Администрации городского поселения Диксон

Группой по организационной, кадровой и правовой работе Администрации городского поселения Диксон «___»_____200__г. принято обращение гражданина _____ на _____ листах.
(фамилия, инициалы имени и отчества)

Телефон для справок: 2-41-62

Входящий номер регистрации заявления _____

Специалист I категории группы
по организационной, кадровой
и правовой работе
(должность, Ф.И.О. должностного лица,
принявшего заявление)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Образец сопроводительного письма
о направлении обращения гражданина по компетенции

Угловой бланк

наименование органа

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение Сидоровой И.П. поступившее из Администрации города Норильск в Ваш адрес.

Просьба дать ответ заявителю.
Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Руководитель Администрации
Городского поселения Диксон

Фамилия, имя, отчество исполнителя,
Телефон

Образец уведомления гражданину о переадресации обращения

Угловой бланк

Сидоровой И.П.

Ленинский проспект ул., д. 52 кв.44
г.Норильск, Красноярский край
индекс

Уважаемая Ирина Петровна!

Ваше обращение, поступившее в Администрацию городского поселения Диксон, в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения в архивный отдел Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района Красноярского края с просьбой о результатах рассмотрения сообщить Вам.

Наименование должности

Инициалы имени, отчества
и фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя,
телефон

Образец ответа заявителю при поступлении обращения об обжаловании судебного
решения

Угловой бланк

Сидоровой И.П.

Ленинский проспект ул., д. 52 кв.44
г.Норильск, Красноярский край
индекс

Уважаемая Ирина Петровна!

В полученном от Вас обращении на имя Губернатора Красноярского края Вы фактически обжалуете судебное решение.

По существу обращения сообщаем, что органы исполнительной власти не правомочны давать оценку принятым судебным решениям или оказывать влияние на их пересмотр. Согласно ст. 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Их органы самостоятельны. Согласно ст. 120 Конституции Российской Федерации, ст. 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года «О судебной системе Российской Федерации» судьи независимы и подчиняются только Конституции и федеральному закону. Участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном процессуальным законодательством (главы 39-41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

С учетом изложенного и на основании ч. 2 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

В случае несогласия с судебным решением Вы вправе обжаловать его в соответствии со ст. 337 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Руководитель Администрации
городского поселения Диксон

Инициалы имени, отчества и фамилии

фамилия, имя, отчество исполнителя,
телефон

Образец уведомления заявителю при поступлении некорректного обращения

Угловой бланк

Сидоровой И.П.

Ленинский проспект ул., д. 52 кв.44
г.Норильск, Красноярский край
индекс

Уважаемая Ирина Петровна!

В соответствии с ч. 3 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, содержащее некорректные высказывания (оскорбительные выражения и угрозы) оставлено без ответа по существу поставленных вопросов.

Обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение!

Руководитель Администрации
Городского поселения Диксон

Инициалы имени, отчества и фамилии

Образец уведомления заявителю при поступлении обращения, текст которого
не поддается прочтению

Угловой бланк

Сидоровой И.П.
Ленинский проспект ул., д. 52 кв.44
г.Норильск, Красноярский край
индекс

Уважаемая Ирина Петровна!

Сообщаем, что Ваше обращение не поддается прочтению. В соответствии с ч. 4 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оно рассмотрению не подлежит.

Руководитель Администрации
Городского поселения Диксон

Инициалы имени, отчества и фамилии

Образец уведомления заявителю о прекращении переписки

Угловой бланк

Сидоровой И.П.
Ленинский проспект ул., д. 52 кв.44
г.Норильск, Красноярский край
индекс

Уважаемая Ирина Петровна!

Ваше обращение, поступившее в адрес Руководителя администрации городского поселения Диксон, содержит вопросы, на которые Вам многократно давались письменные ответы по существу. В соответствии с ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше очередное обращение признано безосновательным и переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

Руководитель Администрации
Городского поселения Диксон

Инициалы имени, отчества и фамилии

Образец уведомления заявителю при поступлении обращения,
содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую
законом тайну

Угловой бланк

Сидоровой И.П.
Ленинский проспект ул., д. 52 кв.44
г.Норильск, Красноярский край
индекс

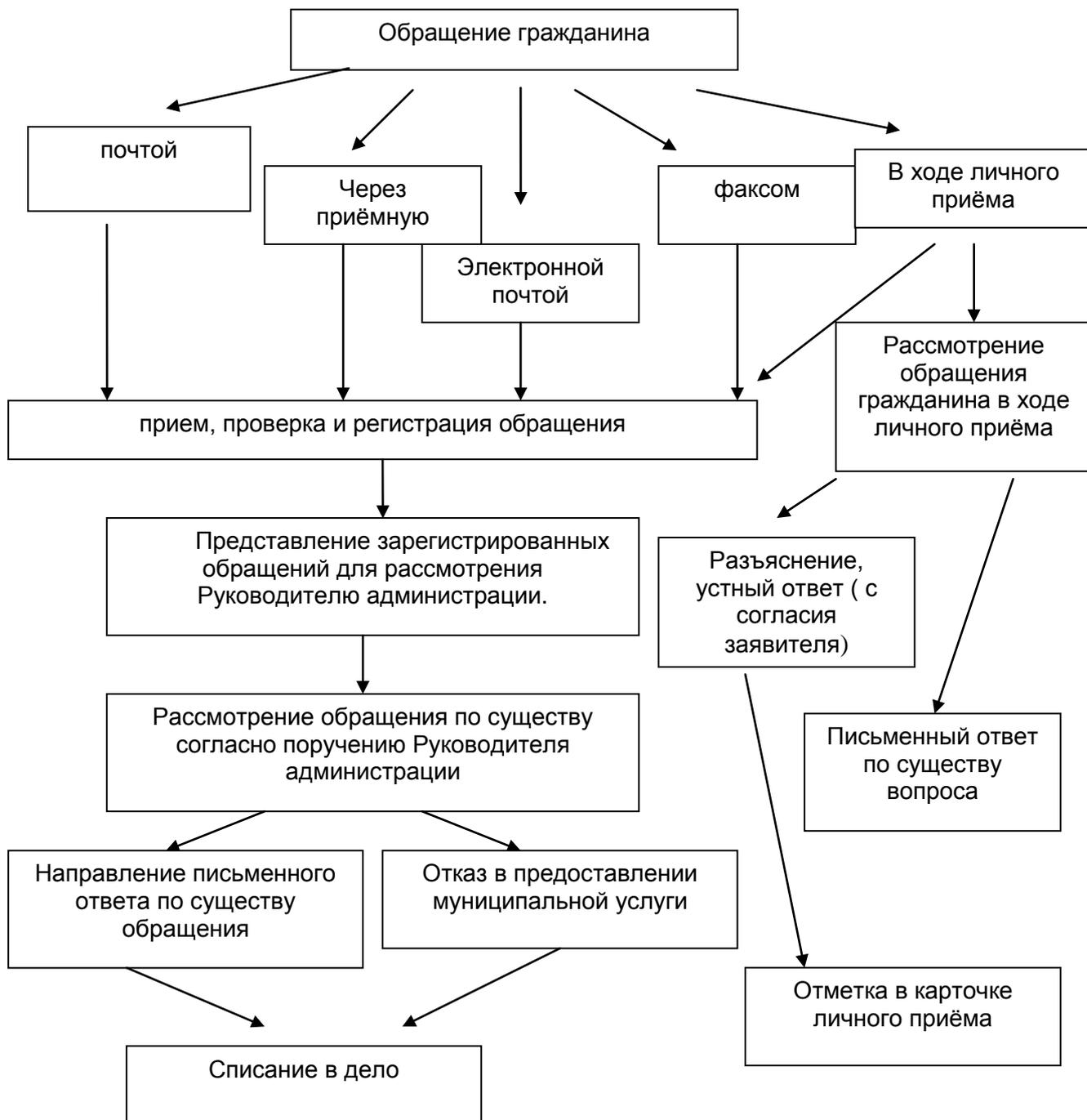
Уважаемая Ирина Петровна!

Ставим Вас в известность, что, в соответствии с ч. 6 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ по существу поставленных Вами вопросов невозможен, поскольку содержит сведения, составляющие государственную (иную охраняемую законом) тайну.

Руководитель Администрации
Городского поселения Диксон

Инициалы имени, отчества и фамилии

Блок-схема
рассмотрения обращения граждан



ФОРМА
карточки учёта приёма граждан

№ _____

« _____ » _____ 20__ г.

**Фамилия, имя, отчество
заявителя:**

Место работы

заявителя, занимаемая

должность:

Адрес :

**Краткое содержание
заявления:**

**Фамилия ведущего
приём:**

**Кому и что поручено,
дата:**

**Результат рассмотрения
заявления:**

Когда и кем дан ответ: