РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ   
Калининградская область   
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СВЕТЛОГОРСКИЙ РАЙОН»   
  
  
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

17 января 2012  года   № 36   
г. Светлогорск

**Об утверждении Административного регламента исполнения администрацией муниципального образования «Светлогорский район» муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

    В целях организации в администрации муниципального образования «Светлогорский район» учета и рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции органов местного самоуправления в соответствии с Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения  обращений граждан Российской Федерации»,  Уставом муниципального образования «Светлогорский район»   
  
п о с т а н о в л я е т:   
  
    1. Утвердить Административный регламент исполнения администрацией муниципального образования «Светлогорский район» муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» согласно приложению.   
    2. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования «Светлогорский район»:   
    - от 30 мая 2011 года № 252 «Об Административном регламенте исполнения администрацией муниципального образования «Светлогорский район» муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан»;   
    - от 27 июля 2011 года № 334 «О внесении дополнений в постановление от 30 мая 2011 года № 252  «Об Административном регламенте исполнения администрацией муниципального образования «Светлогорский район» муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан».   
    3. Отделу по информационному обеспечению администрации муниципального образования «Светлогорский район» (А.А. Васюкову) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район».   
  
2   
    4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Административного отдела администрации муниципального образования «Светлогорский район» Ведерникову Марину Викторовну.   
    5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.   
  
  
  
Глава администрации   
муниципального образования   
«Светлогорский район»                              А.П. Шарко   
  
  
  
  
    
                               Приложение   
к постановлению администрации   
муниципального образования   
«Светлогорский район»   
от  17 января 2012 года № 36   
  
АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ   
ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СВЕТЛОГОРСКИЙ РАЙОН» МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»   
  
I. Общие положения   
  
1. Административный регламент исполнения администрацией муниципального образования «Светлогорский район» (далее - администрация) муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее соответственно – регламент, муниципальная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в администрации.   
2. Положения регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и администрации в процессе реализации администрацией иных муниципальных услуг.   
3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).   
4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации:   
238560, Калининградская область г. Светлогорск, Калининградский проспект, д. 77а.   
График работы администрации:   
    понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00;   
    обеденный перерыв                                               - с 13.00 до 14.00.   
5. Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте администрации http://www.svetlogorsk39.ru либо через единый портал государственных и муниципальных услуг.   
6. Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: (4012) 46-67-24.   
  
  
  
2   
II. Стандарт предоставления муниципальной услуги   
  
Наименование муниципальной услуги   
  
7. Наименование муниципальной услуги - организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.   
  
Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу   
8. Муниципальную услугу предоставляет орган местного самоуправления – администрация муниципального образования «Светлогорский район».   
  
Результат предоставления муниципальной услуги   
9. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:   
ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;   
отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;   
принятие решения о списании обращения в «дело», в случае прекращения переписки с гражданином на основаниях, указанных в пункте 26 настоящего регламента.   
  
Срок предоставления муниципальной услуги   
  
10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Административном отделе администрации (далее - отдел) в течение трех дней с момента поступления в администрацию.   
11. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается должностными лицами администрации  в течение 30 дней со дня его регистрации.   
12. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.   
13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется главой администрации или его заместителями в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с  уведомлением  гражданина,  направившего  обращение, о переадресации   
3   
обращения.   
14. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения.   
15. Обращения, направленные органами государственной власти в администрацию с контролем исполнения (далее - контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой администрации либо его заместителями (далее - руководство администрации). Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.   
16. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.   
17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.   
18. 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.   
  
Правовые основания для предоставления   
муниципальной услуги   
  
19. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:   
Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;   
Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;   
Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;   
Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;   
4   
Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;   
Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;   
Постановление Правительства Калининградской области от 28 октября 2011 года № 838 «О мерах по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;   
Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;   
Устав муниципального образования «Светлогорский район», утвержден решением Районного Совета депутатов Светлогорского района от 26 декабря 2008 года № 88.   
  
Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги   
  
20. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.   
21. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления - администрация муниципального образования «Светлогорский район», в который направляется 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.   
22. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.   
23. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы   
  
  
5   
и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.   
24. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.   
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,   
необходимых для предоставления муниципальной услуги   
  
25. Обращение, поступившее в администрацию, подлежит обязательному приему.   
  
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги   
  
26. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:   
в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;   
в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в администрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);   
в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);   
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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения в администрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);   
в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству администрации 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. С этой целью исполнитель готовит проект письма    в   адрес   гражданина,    направившего    обращение,   в  котором   
6   
обосновывает причину прекращения переписки с ним. Глава администрации в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина;   
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);   
в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию либо его должностному лицу.   
  
Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации   
  
27. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.   
  
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги   
  
28. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.   
  
Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги   
  
29. Срок регистрации запроса в администрацию с момента поступления - три дня.   
  
Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги   
  
30. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и должностного лица администрации.   
  
7   
31. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.   
32. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами администрации требований к служебному поведению муниципальных служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в администрации, помещение общественной приемной администрации оснащается специальными техническими средствами.   
33. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.   
34. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.   
35. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.   
36. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.   
37. В помещении для личного приема граждан организуется пост охраны.   
  
Показатели доступности и качества муниципальной услуги   
  
38. При рассмотрении обращения в администрации гражданин имеет право:   
- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;   
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;   
- получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено    законом,    а    также    в    иных    формах,   предусмотренных   
законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;   
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;   
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;   
8   
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 26 регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;   
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;   
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.   
39. Должностное лицо администрации, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:   
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;   
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;   
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;   
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.   
40. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрации являются:   
- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;   
- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;   
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;   
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;   
- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.   
  
  
  
  
  
  
9   
  
Иные требования, в том числе учитывающие особенности   
предоставления муниципальной услуги в электронной форме   
  
41. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации и на едином портале государственных и муниципальных услуг.   
42. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.   
43. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг.   
44. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.   
45. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.   
46. Работники администрации, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.   
  
III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме   
  
47. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:   
прием и регистрация обращения;   
направление обращения на рассмотрение по подведомственности;   
рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;   
направление ответа на обращение.   
Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении к регламенту.   
  
Прием и регистрация обращения   
  
48. Поступающие в администрацию письменные обращения принимаются Административным отделом администрации.   
  
  
10   
49. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством администрации.   
При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:   
- проверяется правильность адресности корреспонденции;   
- сортируются телеграммы;   
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);   
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;   
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;   
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:   
к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;   
на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;   
в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.   
Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками отдела.   
При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в отдел.   
Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.   
50. Обращения в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) поступают в отдел через официальный сайт администрации или единый портал государственных и муниципальных услуг путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.   
51. Работа с Интернет-обращениями ведется в порядке, установленном настоящим регламентом.   
52. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:   
  
11   
отсутствие адреса для ответа;   
поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;   
невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).   
53. Письменный ответ администрации на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.   
54. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в автоматизированной системе учета (далее - АСУ).   
55. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).   
56. Работники отдела при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.   
57. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.   
58. Повторными считаются обращения, поступившие в администрацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:   
если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;   
если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.   
Не считаются повторными:   
обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;   
обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.   
Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».   
В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.   
59. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указываются в графе «Аннотация обращения». Такое обращение считается коллективным.   
12   
Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе «Ф.И.О.» пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе «Аннотация обращения» (Сидорова М.М.). В РКК делается отметка «Коллективное».   
60. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.   
В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.   
61. По результатам регистрации указанные обращения направляются работниками отдела в структурные подразделения администрации для сведения и использования в работе или списываются в дело.   
Графа «Адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.   
Слова «город», «край», «дом», «корпус», «квартира» полностью писать не рекомендуется. Например, 236040, Калининградская область, г. Знаменск, ул. Химиков, 14-2-34.   
Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса: "п." - поселок; "с." - село; "ст." - станица; "х." - хутор; "ст-я" - станция; "б-р" - бульвар; "линия" - линия; "наб." - набережная; "пер." - переулок; "пл." - площадь; "пр-т" - проспект; "пр-д" - проезд; "туп." - тупик; "мкр." - микрорайон; "кварт." - квартал.   
Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.   
62. Регистрация обращения или сопроводительного письма к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Допускается проставление регистрационного номера и даты регистрации обращения вручную.   
  
Направление обращения на рассмотрение по подведомственности   
  
63. Все обращения, поступившие в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.   
64. Зарегистрированные обращения при необходимости докладываются руководству администрации.   
Обращения, рассмотренные руководством администрации, передаются в отдел  для   регистрации   резолюции   в  АСУ и последующего направления   
  
13   
обращения в соответствующие структурные подразделения администрации вместе с РКК.   
Копии обращений, рассмотрение которых поручено руководителям подведомственных администрации муниципальных учреждений, координацию деятельности которых осуществляет администрация, направляются отделом в указанные в резолюции учреждения и организации без приложения РКК.   
Исполнение указанных обращений отделом берется на особый контроль.   
Заявитель информируется отделом о переадресации его обращения в соответствии с поручением руководства администрации.   
65. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям администрации, ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений администрации, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения работники отдела направляют копии обращения.   
  
Рассмотрение ответственным исполнителем обращения   
и принятие по нему решения   
  
66. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.   
67. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству администрации.   
68. При подписании ответа гражданину руководством администрации, в случае отсутствия письменного ответа соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим участником рассмотрения обращения.   
69. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.   
70. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.   
71. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.   
  
14   
72. Руководители структурных подразделений администрации рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.   
Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются руководством администрации незамедлительно.   
73. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение администрации, работник, ответственный за делопроизводство, в срок до семи дней с даты регистрации обращения в администрации возвращает его в отдел с пометкой руководителя структурного подразделения администрации для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.   
74. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает семидневный срок, структурное подразделение-исполнитель готовит окончательный ответ гражданину, на основании информации, предварительно полученной из профильного структурного подразделения администрации.   
75. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через отдел на основании резолюции главы администрации либо его заместителей, с указанием причины возврата и наименование структурного подразделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.   
76. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений администрации о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем главы администрации в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.   
77. 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 законодательством Российской Федерации.   
78. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством соответствующего структурного подразделения администрации запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.   
При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих структурных подразделений администрации.   
Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников структурных подразделений администрации принимается руководством администрации.   
79. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.   
80. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.   
  
15   
Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.   
81. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений, и в отношении виновных лиц.   
82. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.   
83. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.   
84. Ответы на первичные обращения подписывает руководство администрации.   
85. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в отдел.   
86. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.   
87. Ответы на обращения, подписанные руководством администрации, а также на обращения, взятые на особый контроль отделом вместе с перепиской направляются в отдел для регистрации и отправки адресатам.   
88. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.   
  
Направление ответа на обращение   
  
89. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в отдел администрации для отправки адресатам.   
90. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством администрации делается надпись «В дело», ставится личная подпись и указывается дата.   
Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в администрации, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел администрации.   
91. Обращения без принятого руководством администрации решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.   
92. Подлинники обращений граждан, взятых на контроль отделом, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и   
  
16   
в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в отделе в соответствии с номенклатурой дел администрации.   
  
Организация личного приема граждан   
  
93. Личный прием граждан проводится должностными лицами администрации – главой администрации, его заместителями, начальниками отделов и специалистами отделов в служебных кабинетах. Организация и проведение личного приема граждан возлагается на Административный отдел администрации.   
94. Обращения иностранных граждан о приёме по личным вопросам рассматриваются в том же порядке, что и аналогичные обращения граждан Российской Федерации.   
95. Должностные лица администрации ведут личный прием граждан в установленные дни в соответствии с графиком личного приема на текущий месяц.   
96. В специальной информационной табличке, укрепленной на двери служебного кабинета каждого должностного лица администрации должны быть: время проведения личного приема, номер телефона для осуществления предварительной записи на личный прием, вышестоящего руководителя.   
97. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.   
98. На личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его Обращения, если ранее ему в данном органе был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.   
99. Начальник Административного отдела или должностное лицо, которому дано поручение об исполнении обращения, могут проверить факты, изложенные в обращении, с выездом на место.   
100. Основанием для записи гражданина на личный прием к главе администрации является устное, в т.ч. и по телефону, или письменное обращение гражданина о записи на личный прием.   
101. Предварительная запись на личный прием осуществляется начальником Административного отдела (далее – сотрудник администрации) в журнале записи на личный прием по установленной форме, в который должны быть внесены следующие сведения: порядковый номер поступившего обращения, дата, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его адрес, контактный телефон, содержание вопроса и иная информация по просьбе гражданина.   
17   
102. Запись граждан на прием осуществляется по телефону в форме устного личного обращения или в форме письменного заявления. Сотрудник администрации, осуществляя запись на личный приём, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.   
103. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, сотрудник администрации вправе рекомендовать обратившемуся гражданину представить письменное заявление с изложением сути вопроса, с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приема. Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный прием и приобщается к материалам для доклада должностному лицу на личном приеме.   
104. Сотрудник администрации не вправе отказать гражданину в записи на личный прием к должностному лицу. В случае если заявленный гражданином вопрос не относится к компетенции должностного лица, сотрудник администрации вправе рекомендовать гражданину (по согласованию с ним) обратиться к иному должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса.   
105. В отдельных случаях, по согласованию с должностным лицом, может быть рассмотрен вопрос о досрочном прекращении записи граждан.   
106. В ходе подготовки к личному приему граждан сотрудник администрации осуществляет сбор информации по заявленным гражданами вопросам (в случае если известна суть обращения) с целью всестороннего их изучения.   
107. На основе анализа поступившей информации сотрудник администрации осуществляет формирование учетных дел обратившихся граждан и списка граждан для проведения личного приема по установленной форме.   
Список граждан на приём по личным вопросам формируется сотрудником администрации из журнала записи на личный прием и включает в себя необходимую информацию о гражданине: ФИО, почтовый адрес,   
контактный телефон, краткое содержание вопроса, а также информацию о приглашённых   для   участия   в   приёме   граждан   по   личным вопросам должностных лицах, в компетенции которых находятся изложенные в обращении вопросы (далее – Приглашенные должностные лица). Список формируется с учетом удаленности проживания, возраста и льгот обратившихся граждан. Каждому гражданину определяется время приема.   
  
18   
Учетные дела обратившихся граждан должны содержать: письменное обращение (при наличии), представленную соответствующими органами и организациями информацию по существу заявленного гражданином вопроса, подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям (при повторных обращениях граждан).   
108. Приглашение граждан на личный прием осуществляется сотрудником не позднее одного дня до назначенной даты приема по телефону или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина), в том числе и граждан из числа инвалидов, не имеющих возможности самостоятельного передвижения.   
109. Приглашенные должностные лица для участия в личном приеме приглашаются сотрудником администрации с использованием факсимильной связи или по телефону, не позднее одного дня до начала личного приема.   
110. Приглашенные должностные лица подтверждают присутствие на личном приеме, известив сотрудника администрации письменно или по телефону не позднее 12.00 часов в день предшествующий проведению личного приема граждан. По результатам полученных подтверждений корректируется список Приглашенных должностных лиц.   
Проведение личного приема граждан должностным лицом   
  
111. Прибывшие на прием граждане приглашаются в кабинет в порядке, установленном в списке очередности, вместе с Приглашенными должностными лицами.   
    С гражданами из числа инвалидов, не имеющих возможности самостоятельного передвижения, личный прием может проводится в интерактивном режиме, в формате видеоконференций.   
112. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости пояснения Приглашенных должностных лиц, к компетенции которых относится рассматриваемый вопрос, и даёт соответствующее поручение, которое фиксируется в контрольно - регистрационной карточке.   
113. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем производится запись в контрольно - регистрационной карточке.   
114. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностное    лицо   даёт   соответствующее   поручение   о    подготовке   
19   
письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.   
115. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.   
116. Во время личного приема гражданин имеет возможность обратиться с устным заявлением, а при необходимости, передать должностному лицу письменное обращение. Письменные обращения на личном приеме также подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.   
117. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.   
118. Запись поручений осуществляется только в ходе личного приема главы администрации (его заместителей), начальником Административного отдела.   
119. Результаты личного приема граждан отражаются в контрольно - регистрационной карточке, в которой указывается краткое содержание вопроса заявителя, поручения должностного лица, осуществляющего личный прием, а также - исполнители.   
120. Подготовка поручений по итогам проведения личного приема осуществляется сотрудником администрации. Поручения передаются исполнителям за подписью главы администрации или его заместителей.   
121. По устному (письменному) запросу гражданина ему может быть направлена выписка из поручения по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме.   
  
IV. Формы контроля за исполнением регламента   
  
122. Контроль за исполнением регламента 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.   
123. Контроль за исполнением обращений включает:   
- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;   
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;   
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;   
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;   
20   
- снятие обращений с контроля.   
124. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностным лицом администрации, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее – исполнитель).   
125. Поступившая от исполнителей информация об исполнении (продлении) поручений сотрудником администрации направляется на рассмотрение руководству администрации.   
126. Контроль за качеством и своевременностью исполнения поручений по итогам личного приема граждан исполнителями возлагается на начальника Административного отдела.   
127. Должностное лицо, проводившее прием, изучает представленную информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае выявления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.   
128. Все решения, принятые должностным лицом по итогам рассмотрения отчетов исполнителей, в том числе о снятии поручения с контроля, продлении срока исполнения поручения, направлении ответа гражданину, фиксируются в журнале регистрации обращений граждан.   
129. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием граждан по личным вопросам.   
130. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.   
131. Сотрудник администрации направляет гражданину в установленном порядке подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть получен им лично, отправлен по почте либо электронной почтой.   
132. Дата исполнения поручения и краткий отчёт о его исполнении заносятся в контрольно - регистрационную карточку на основании доклада   
исполнителя сотрудником администрации.   
133. Отчеты исполнителей по каждому обращению гражданина и копии ответов, направленных гражданину, контрольно - регистрационные карточки,   
а также все документы, связанные с рассмотрением обращения, подшиваются в учетное дело гражданина.   
134. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве и располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому личному   
21   
приему конкретного должностного лица.   
135. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается сотрудником администрации в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив администрации.   
136. Административный отдел осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в администрацию из органов государственной власти Российской Федерации и Калининградской области с контролем исполнения, обращений, имеющих резолюции руководства администрации, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в администрацию.   
137. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, и на их РКК проставляется штамп «Контроль. Срок до \_\_\_\_».   
138. Административный отдел еженедельно направляет в структурные подразделения администрации информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.   
139. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений и других организаций и предприятий.   
140. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Административным отделом после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам.   
141. Для снятия с контроля исполнения обращений, направленных для исполнения в органы местного самоуправления, указанные органы представляют в Административный отдел копии ответов заявителям.   
142. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.   
143. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.   
144. Руководители структурных подразделений должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи   
нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.   
145. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.   
22   
  
Анализ обращений граждан   
  
146. Руководители структурных подразделений администрации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:   
количество и характер рассмотренных обращений;   
количество и характер решений, принятых по обращениям администрацией в пределах ее полномочий;   
количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представлял департамент.   
147. Руководство департаментов организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.   
148. Административный отдел обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет соответствующий доклад главе администрации.   
  
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений   
и действий (бездействия) должностных лиц администрации   
  
149. Ответственность за нарушения, допущенные при исполнении муниципальной функции, возлагается на Исполнителя и должностное лицо, контролирующее проверку Обращения.   
150. Персональная ответственность должностных лиц и сотрудников при исполнении муниципальной функции предусматривается их должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации и Калининградской области.   
Качество работы с Обращениями является одним из критериев оценки эффективности выполнения муниципальными служащими своих обязанностей и также закрепляется в их должностных инструкциях.   
151. Сотрудник администрации, ответственный за регистрацию Обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета Обращений.   
152. В случае утраты письменного  Обращения, зарегистрированного  в установленном порядке в администрации, решение о назначении служебного   
расследования, порядке и сроках его проведения принимается главой администрации.   
153. При уходе Исполнителя в отпуск, его переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности письменное Обращение передаётся на исполнение другому сотруднику.   
154. 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   
23   
жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу или должностному лицу.   
155. К действиям (решениям) должностных лиц и сотрудников, которые могут быть обжалованы в суд, относятся коллегиальные и единоличные действия (решения), в том числе представление официальной информации, в результате которых:   
1) нарушены права и свободы гражданина;   
2) созданы препятствия осуществлению гражданином его прав и свобод;   
3) незаконно на гражданина возложена какая - либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.   
156. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:   
1) три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав;   
2) один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.   
157. Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы  может быть восстановлен судом.   
158. Жалоба может быть подана гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина надлежаще уполномоченным представителем общественной организации, трудового коллектива.   
159. Жалоба подается по усмотрению гражданина либо в суд по месту его жительства, либо в суд по месту нахождения администрации.   
160. На должностных лиц, действия (решения) которых обжалуются гражданином, возлагается процессуальная обязанность документально доказать    законность    обжалуемых   действий   (решений);    гражданин   
освобождается от обязанности доказывать незаконность обжалуемых действий (решений), но обязан доказать факт нарушения своих прав и свобод.   
161. Убытки, моральный вред, нанесенные гражданину признанными незаконными действиями (решениями), а также представлением искаженной информации, возмещаются в установленном Гражданским кодексом Российской Федерации порядке.