



А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РЕШЕТНИКОВО

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

№ _____

р.п. Решетниково

Клинский район, Московская область

Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан, поступивших
в Администрацию городского поселения Решетниково»

В целях проведения административной реформы на территории городского поселения Решетниково,

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию городского поселения Решетниково» (прилагается).

И.о. Руководителя Администрации
городского поселения Решетниково

А.Г.Шабанова

Согласовано:
Глава городского поселения
Решетниково

Н.Н.Преображенская

**Административный регламент по предоставлению муниципальной
услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в
Администрацию городского поселения Решетниково»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию городского поселения Решетниково» разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации городского поселения Решетниково и ее структурных подразделений (далее – «Администрация городского поселения Решетниково») при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Наименование уполномоченного органа городского поселения Решетниково, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу:
Администрация городского поселения Решетниково

1.3. Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Законом Московской области «О рассмотрении обращений граждан» от 05.10.2006г. №164/2006-ОЗ;
- Уставом городского поселения Решетниково.

1.4. Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в Администрацию городского поселения Решетниково или должностному лицу Администрации городского поселения Решетниково письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в Администрацию городского поселения Решетниково.

1.5. Должностное лицо Администрации городского поселения Решетниково - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее руководящие функции либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в исполнительно-распорядительном органе местного самоуправления.

1.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с указанием необходимых действий и принятых мер.

1.7. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан оказывается бесплатно.

1.8. Заявителями, имеющими право обратиться с индивидуальным или коллективным обращением в Администрацию муниципального района или к должностному лицу Администрации муниципального района являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется по следующему адресу: Администрация городского поселения Решетниково, 141631, Московской области, р.п. Решетниково, ул. Лесная, д. 3, телефон 8(49624)52-550, e-mail: admreshetnikovo@yandex.ru.

График работы Администрации муниципального района: понедельник-четверг с 8-30 до 17-45, пятница с 8-30 до 16-30, перерыв с 13-00 до 14-00.

2.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- по телефонной связи;
- посредством консультации специалистов при личном обращении;
- с использованием средств массовой информации;
- с использованием информационных систем общего пользования, в том числе в сети Интернет.

2.3. Основными требованиями к порядку информирования являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота предоставляемой информации.

На информационных стендах и в сети Интернет размещается следующая информация:

- структура Администрации городского поселения Решетниково;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, в том числе настоящий Административный регламент;
- график приема граждан должностными лицами Администрации городского поселения Решетниково;
- почтовые реквизиты и телефоны органов и структурных подразделений Администрации городского поселения Решетниково;
- образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

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

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

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

Специалисты, осуществляющие информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки предоставления услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

2.4. Гражданам предоставляется следующая информация об оказании муниципальной услуги:

- требования к оформлению письменного обращения;
- порядок и сроки рассмотрения обращения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
- место и график личного приема граждан должностными лицами Администрации городского поселения Решетниково;
- почтовые реквизиты и телефоны Администрации городского поселения Решетниково и ее структурных подразделений;
- законодательные и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

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

Информация предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни: понедельник-четверг с 8-30 до 17-45, пятница с 8-30 до 16-30, перерыв с 13-00 до 14-00.

2.5. Сроки исполнения муниципальной услуги:

2.5.1. Администрация городского поселения Решетниково оказывает муниципальную услугу в срок, не превышающий 30 дней со дня первоначальной регистрации обращения.

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

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

2.5.4. В ответ на запрос исполнители обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

2.5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации городского поселения Решетниково, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или

соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5.6. Руководители вышестоящих организаций, должностные лица Администрации городского поселения Решетниково при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, если этого требует создавшаяся ситуация.

2.6. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.6.1. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

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

2.6.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.5. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Администрации городского поселения Решетниково вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.6.7. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин

вправе вновь направить обращение в Администрацию городского поселения Решетниково.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращения должностным лицом Администрации городского поселения Решетниково;
- направление обращения ответственному исполнителю;
- подготовка ответа исполнителем, согласование с должностным лицом по вопросу компетенции, направление запроса;
- организация личного приема граждан;
- оформление и отправка ответов на обращение.

3.2. Прием и первичная обработка обращений

3.2.1. Основанием для начала административных процедур, в случае направления обращения Руководителю Администрации, его заместителям, является поступление обращения гражданина в Администрацию городского поселения Решетниково. В случае направления гражданином обращения непосредственно в структурное подразделение Администрации городского поселения Решетниково или начальнику отдела основанием для начала административных процедур является поступление обращения к ответственному за работу с обращениями граждан работнику структурного подразделения Администрации муниципального района.

3.2.2. Обращение может поступить в Администрацию муниципального района:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте Администрации муниципального района;
- с сайта Администрации муниципального района;
- посредством факсимильной связи;
- нарочным;
- доставлением лично гражданином.

3.2.3. Требования к оформлению обращения:

В письменном обращении должны содержаться следующие сведения:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество гражданина, направляющего обращение (последнее - при наличии);
- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- в письменном обращении личная подпись и дата.

В случае необходимости в подтверждении указанных в обращении доводов к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Документы либо их копии, которые имеют для гражданина ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, в случае, если он настаивает на их возвращении, должны быть возвращены гражданину, при этом работники Администрации городского поселения Решетниково вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

При приеме обращения по электронной почте Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.2.4. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции;
- прилагает к обращению поступившие с ним документы или их копии (при наличии);
- при приеме в Администрации городского поселения Решетниково письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делает отметку с указанием даты приема обращения и сообщает контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

3.2.5. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, вызывающее подозрение (по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой и т.п.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

3.2.6. Ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, сберкнижки и другие документы возвращаются заявителю.

3.2.7. Срок выполнения процедуры – 1 рабочий день.

3.2.8. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на регистрацию.

3.3. Регистрация обращений.

3.3.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими на имя Главы поселения, Руководителя Администрации, его заместителей, или начальников отделов Администрации городского поселения Решетниково ведется организационно-контрольным отделом Администрации городского поселения Решетниково.

3.3.2. Регистрация обращений осуществляется ежедневно.

Специалист, ответственный за регистрацию обращения:

- читает обращение, выделяет основные вопросы, поставленные заявителем, определяет вид обращения (заявление, предложение, жалоба), его тематику.
- Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в организационно-контрольном отделе Администрации городского поселения Решетниково.
- На поступившие обращения, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет соответственно регистрационный штамп «Администрация городского поселения Решетниково, очередной порядковый номер и дата поступления». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом

письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

- Производит регистрацию обращения в журнале или с использованием системы автоматизации делопроизводства.

При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Правительства Московской области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль»;

- отмечаются льготные категории авторов обращений;

- обращение проверяется 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;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.3.3. Срок выполнения процедуры – 3 дня.

3.3.4. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на рассмотрение должностному лицу Администрации городского поселения Решетниково.

3.4. Рассмотрение обращений должностными лицами Администрации городского поселения Решетниково.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково.

3.4.2. Должностные лица Администрации городского поселения Решетниково рассматривают обращения граждан ежедневно.

3.4.3. При рассмотрении обращений граждан должностные лица Администрации городского поселения Решетниково принимают следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие организации по компетенции, в этом случае работниками Администрации городского поселения Решетниково обращение направляется по компетенции.

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

3.4.4. Должностные лица Администрации городского поселения Решетниково знакомятся с содержанием обращения и прилагаемыми документами, накладывает резолюцию, которая содержит:

- фамилии и инициалы должностных лиц или работников Администрации (исполнителей), которым дается поручение;

- лаконично сформулированный текст поручения;

- порядок и срок исполнения;

- подпись;

- дату.

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

3.4.5. Решение о взятии обращения на контроль принимает должностное лицо Администрации городского поселения Решетниково.

3.4.6. Срок выполнения процедуры – 1 день.

3.4.7. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на исполнение в орган, должностному лицу или работнику Администрации городского поселения Решетниково.

3.5. Направление обращения исполнителю.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является наложение должностным лицом Администрации городского поселения Решетниково резолюции и определение исполнителей, ответственных за подготовку ответа на обращение.

3.5.2. После рассмотрения должностными лицами, обращения возвращаются в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково. В соответствии с резолюцией ответственный работник делает отметку в регистрационной карточке или в журнале, и обращение с приложениями (при наличии) и резолюцией должностного лица незамедлительно направляется исполнителю, копии - соисполнителям.

3.5.3. Если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он вместе с мотивированной запиской в двухдневный срок возвращает его должностному лицу, давшему поручение, указывая при этом отдел, в который, по его мнению, следует направить обращение.

3.5.4. Не допускается передача обращений граждан должностными лицами Администрации городского поселения Решетниково исполнителям без предварительной отметки в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково, а также переадресация обращения, направленного должностному лицу или работнику Администрации городского поселения Решетниково.

поселения Решетниково, другим исполнителям, минуя должностное лицо, давшее поручение.

3.5.5. Срок выполнения процедуры – 2 дня.

3.5.6. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения исполнителю.

3.6. Подготовка ответа исполнителем, направление запроса.

3.6.1. Основанием для начала процедуры является получение исполнителем обращения с наложенной резолюцией должностного лица Администрации городского поселения Решетниково.

3.6.2. Должностные лица Администрации городского поселения Решетниково при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- в случае необходимости, запрашивать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы;

- в случае необходимости, создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- давать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения граждан, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

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

3.6.4. Для получения необходимой информации исполнитель имеет право направить запрос.

3.6.5. В исключительных случаях и в случае направления запроса должностные лица Администрации городского поселения Решетниково, давшие поручение, либо уполномоченные на то лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. В этом случае исполнитель готовит служебную записку должностному лицу, давшему поручение, с просьбой о продлении срока, указывая причину продления, в случае направления запроса, прикладывает его копию. Гражданин, направивший обращение, обязательно уведомляется о продлении срока рассмотрения.

3.6.6. Если должностное лицо Администрации городского поселения Решетниково дает поручение нескольким исполнителям, контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, который указан в поручении первым, соисполнители обязаны в течение первой половины отведенного на исполнение поручения срока предоставить ему информацию для подготовки общего ответа, согласно резолюции должностного лица и своей компетенции.

3.6.7. Если должностное лицо Администрации городского поселения Решетниково поручает исполнителю направить ответ на обращение гражданина, ему дается срок не более 30 дней со дня регистрации данного обращения. Если должностное лицо поручают исполнителю представить информацию по вопросам, поставленным в обращении, исполнитель должен подготовить ее в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

3.6.8. При резолюции Главы поселения или должностного лица Администрации городского поселения Решетниково «Для рассмотрения и подготовки ответа», «Для принятия мер», ответ гражданину готовится исполнителем и дается за подписью Главы поселения, Руководителя Администрации городского поселения Решетниково, его заместителей или начальников отделов Администрации городского поселения Решетниково.

3.6.9. Ответы на обращения, направленные Главе поселения и в Администрацию городского поселения Решетниково готовятся только на бланке письма Администрации городского поселения Решетниково.

3.6.10. Ответы в федеральные, республиканские и областные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава поселения, Руководитель Администрации городского поселения Решетниково. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации городского поселения Решетниково, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.6.11. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур и должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам. При необходимости проект ответа проходит согласование с юридической службой Администрации городского поселения Решетниково и в окончательном ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.6.12. Исполнитель готовит текст ответа на официальном бланке за подписью должностного лица, согласно резолюции, визируя 2-й экземпляр ответа. Если ответ возвращен на доработку, исполнитель обязан доработать его в 3-дневный срок.

3.6.13. В ответе в федеральные, республиканские и областные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.6.14. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт, (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.6.15. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседания Совета депутатов городского поселения Решетниково, в порядке, установленном Регламентом Совета депутатов городского поселения Решетниково.

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

3.6.17. Ответы заявителям, в федеральные, республиканские и областные органы печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Регламентом работы с документами в Администрации городского поселения Решетниково. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.6.18. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.6.20. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково, где проверяется правильность оформления ответа и соответствие установленным требованиям, делается отметка в журнале или карточке с указанием краткого содержания ответа («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»). Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

3.6.21. После регистрации ответа в журнале, на карточке или в системе автоматизации делопроизводства и документооборота организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково направляет их на отправку по адресу. Отправление ответов без регистрации в организационно-контрольном отделе не допускается.

3.6.22. 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).

3.6.23. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из других организаций передаются в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково, где регистрируются, а затем направляются исполнителю.

3.6.24. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского поселения Решетниково.

3.6.25. Срок выполнения процедуры - не более 30 дней от даты регистрации обращения.

3.6.26. Результатом выполнения процедуры является передача обращения с подготовленным ответом и всеми необходимыми приложениями в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково.

3.7. Организация личного приема.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в Администрацию городского поселения Решетниково или ее отделы с целью записи на личный прием к должностному лицу Администрации городского поселения Решетниково.

3.7.2. Личные приемы граждан должностными лицами Администрации городского поселения Решетниково проводится в соответствии с утвержденным графиком.

3.7.3. Организацию личного приема граждан Главой городского поселения Решетниково осуществляет начальник организационно-контрольного отдела Администрации городского поселения Решетниково.

3.7.4. Прием граждан ведет Глава городского поселения Решетниково, Руководитель Администрации городского поселения Решетниково, его заместители и начальники отделов Администрации городского поселения Решетниково в своих кабинетах согласно утвержденному графику и несут ответственность за его организацию.

3.7.5. График приема граждан руководителями (далее график) составляется начальником организационно-контрольного отдела Администрации, подписывается и утверждается Руководителем Администрации городского поселения Решетниково. График приема граждан доводится до сведения населения по средствам массовой информации и через Интернет.

3.7.6. В случае повторного обращения гражданина на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся в канцелярии материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

3.7.7. Повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение или если истёк установленный срок рассмотрения обращения.

3.7.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего своё обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

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

3.7.10. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий приём.

3.7.11. После завершения личного приема руководителями и согласно их резолюциям (поручениям) материал передается на рассмотрение исполнителю.

3.7.12. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.7.13. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения должностного лица Администрации городского поселения Решетниково, ведущего прием, по рассмотрению обращения гражданина на исполнение.

3.8. Оформление и отправка ответа на обращение

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры в отношении оформления и отправки ответов на обращения граждан, направленных Главе поселения, Руководителю Администрации, его заместителям, непосредственно в

отделы Администрации является передача обращения с подготовленным ответом в организационно-контрольный отдел Администрации городского поселения Решетниково.

3.8.2. Специалистом организационно-контрольного отдела осуществляется проверка правильности подготовки ответа исполнителем. Ответ на обращение должен соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя, отчество и почтовый или электронный адрес должны соответствовать указанным гражданином в обращении;
- стиль ответа должен быть официальным, деловым;
- в ответе должны быть даны разъяснения на все поставленные вопросы;
- в случае необходимости к ответу должны прилагаться все необходимые документы: ответы на запросы, акты, приложения;
- если обращение рассматривалось с выездом на место, это должно быть отражено в ответе;
- в левом нижнем углу должна быть указана фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;
- исполнитель должен готовить необходимое число экземпляров ответа, один экземпляр ответа должен содержать визы исполнителей;
- исправления в ответах не допускаются.

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

3.8.4. В зависимости от содержания ответа, должностные лица, давшие поручение, ставят обращение на контроль или списывают его в дело, (если поручение выполнено, списание в дело может производить начальник организационно-контрольного отдела Администрации).

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

3.8.6. Ответы на обращения граждан отправляются ежедневно почтовым отправлением или по электронной почте. Допускается передача ответа на обращение на руки, в этом случае специалистом Администрации, выдавшим ответ, делается отметка в деле.

3.8.7. Подлинник обращения, прилагаемые документы и копия ответа остаются в организационно-контрольном отделе Администрации.

3.8. Срок выполнения процедуры – 3 дня.

3.8.9. Результатом выполнения процедуры является направление гражданину ответа на обращение.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений

граждан осуществляется начальником организационно-контрольного отдела Администрации городского поселения Решетниково, специалистом Администрации городского поселения Решетниково.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками Администрации городского поселения Решетниково положений административного регламента.

4.4. Специалист организационно-контрольного отдела Администрации городского поселения Решетниково анализирует и обобщает характер поступающей корреспонденции, ежемесячно, ежемесячно готовит информацию о рассмотрении обращений граждан в Администрации городского поселения Решетниково и ее отделах.

4.5. Вопрос о работе с обращениями граждан не реже одного раза в полугодие размещается на официальном сайте Администрации Клинского муниципального района в сети Интернет.

4.6. При установлении фактов недобросовестного отношения к рассмотрению обращений, ненадлежащего и несвоевременного исполнения поручений виновные в этом работники несут дисциплинарную ответственность.

4.7. Результатом выполнения административной процедуры является итоговая информация о работе с обращениями граждан в Администрации городского поселения Решетниково.

5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в части ненадлежащего исполнения ими муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, а так же решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения.

5.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой лично или письменно.

5.3. Жалоба рассматривается согласно порядку рассмотрения обращений, установленному настоящим регламентом.

5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отдел Администрации городского поселения Решетниково или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.5. В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.6. Заявление об оспаривании действия (бездействия) может быть подано гражданином в суд по месту жительства или по месту нахождения органа местного самоуправления, должностного лица, решение, действие (бездействие) которого оспаривается.

5.7. В случае если действие (бездействие), принятое решение в ходе предоставления муниципальной услуги затрагивает права и законные интересы лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, заявление об оспаривании действия (бездействия) подается в арбитражный суд. Заявление может быть подано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня, когда гражданину

стало известно о нарушении его прав и законных интересов, если иное не установлено федеральным законом.