

Администрация Аксайского района**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

_____ 2012

№ _____

г. Аксай

Об утверждении административного регламента по исполнению муниципальной функции, связанной с рассмотрением обращений граждан, в Администрации Аксайского района

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», -

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент Администрации Аксайского района по исполнению муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Аксайского района обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Рекомендовать Главам городского и сельских поселений Аксайского района принять административный регламент по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

4. Опубликовать постановление в информационном бюллетене Администрации Аксайского района «Аксайский район официальный» и разместить на интернет-сайте Администрации Аксайского района

5. Контроль за выполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации Аксайского района Лазареву Е.И.

Глава Аксайского района

В.И. Борзенко

Постановление вносит
общий отдел Администрации
Аксайского района

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по исполнению муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Муниципальная функция по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – муниципальная функция) осуществляется Администрацией Аксайского района (далее – Администрация района).

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Уставом муниципального образования «Аксайский район»;

Решением Соборания депутатов Аксайского района от 20.06.2007 г. № 246 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Аксайского района»;

Распоряжением Администрации Аксайского района от 31.08.2010 г. № 99 «О Регламенте Администрации Аксайского района»,

Инструкцией по делопроизводству Администрации Аксайского района от 03.09.2010 г.

1.3. Административный регламент Администрации Аксайского района по исполнению муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между Администрацией района и Правительством Ростовской области, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и иными организациями.

Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Заявителями при исполнении муниципальной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – гражданин).

Положения Административного регламента не распространяются на взаимоотношения граждан и органов местного самоуправления Аксайского района при оказании гражданам муниципальной услуги.

1.4. При рассмотрении обращения граждан Администрация района и (или) ее должностные лица и работники:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в территориальных органах федеральной власти, органах местного самоуправления, иных организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.7 – 3.13 раздела 3 настоящего Административного регламента;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию района, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.7 – 3.12 раздела 3 настоящего Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Результатом осуществления муниципальной функции является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Администрации Аксайского района: 346720, Ростовская область, Аксайский район, город Аксай, ул. К.Либкнехта,132.

Гражданин может лично передать письменное обращение в общий отдел Администрации Аксайского района (далее – общий отдел) по адресу: 346720, Ростовская область, город Аксай, ул. Карла Либкнехта, д.132, каб.44.

2.2. График (режим) личного приема обращений граждан в Администрации Аксайского района:

Вторник, четверг	– 8.00 – 15.30
Перерыв на обед	– 12.00 – 13.00

График приема обращений граждан через почтовый ящик, установленный в фойе Администрации района:

Понедельник, вторник, среда, четверг	-8.00-17.00
Пятница	-8.00-16.00
Выходные дни	суббота, воскресенье

2.3. Обращения в Администрацию Аксайского района в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте Администрации Аксайского района www.aksayland.ru. (далее – на сайте Администрации района).

Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Администрации Аксайского района: region@aksay.ru

2.4. Факсимильное письменное обращение направляется по факсу – (86350) 5-68-05.

2.5. Телефон для справок общего отдела Администрации района - (86350) 5-61-59.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений и органов Администрации Аксайского района, городского и сельских поселений Аксайского района, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на сайте Администрации района: www.aksayland.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан представляется работником общего отдела по телефону – (86350) 5-61-59.

2.7. Личный прием граждан в Администрации Аксайского района осуществляется Главой Аксайского района, заместителями Главы Администрации Аксайского района, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации района (далее – органы Администрации района) и временно замещающими их лицами в соответствии с графиком приема граждан. Информация о приеме граждан размещена на информационном стенде в здании Администрации района и на сайте Администрации района. Глава Аксайского района, его заместители, руководители структурных подразделений и органов Администрации района вправе принимать граждан в своих служебных кабинетах.

2.8. Личный прием граждан Главой Аксайского района и его заместителями проводится во время рабочих поездок в поселения Аксайского района, учреждения и организации, при выезде информационных групп. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

2.9. Визуальная и текстовая информация о порядке исполнения муниципальной функции размещается на официальном сайте Администрации Аксайского района – www.aksayland.ru.

На официальном сайте Администрации Аксайского района можно ознакомиться со следующей информацией:

- о порядке исполнения муниципальной функции;
- требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений;

адрес электронной почты Администрации Аксайского района;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.10. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в Администрации Аксайского района.

Глава Аксайского района, заместители Главы Аксайского района в соответствии с распределением обязанностей могут направлять обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган в соответствии с их компетенцией.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Аксайского района, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

Срок исполнения обращения исчисляется с даты его регистрации в соответствующем органе, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.11. В случае, если решение постановленных в обращении вопросов относится в компетенции нескольких органов власти или (и) органов местного самоуправления, или нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. Срок регистрации с момента поступления обращения – не более 3 дней.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается предшествующий ему рабочий день.

2.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в территориальный орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Главой Аксайского района по докладной записке исполнителя, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.14. Обращения, направленные из Правительства Ростовской области, государственных органов власти, органов исполнительной власти Ростовской области в Администрацию Аксайского района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Аксайского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации Аксайского района.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа заявителю;
- личный прием граждан.

3.2. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывается либо наименование органа муниципального образования – Администрация Аксайского района, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. В обращении, поступившем в Администрацию Аксайского района или должностному лицу в форме электронного документа, указывается наименование «Администрация Аксайского района», либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

3.5. Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с исполнением муниципальной функции;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления находятся в распоряжении Администрации района или иных государственных органов, органов местного самоуправления.

3.6. Обращение, поступившее в Администрацию Аксайского района, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, Глава Аксайского района, заместители Главы Аксайского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию Аксайского района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. В случае, 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 Аксайского района или должностному лицу Администрации Аксайского района.

3.14. Все обращения граждан независимо от их формы и поступления в Администрацию Аксайского района на имя Главы Аксайского района подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе учета и контроля исполнения письменных и устных обращений граждан (далее - АС «Обращения граждан») и в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства "Дело" (далее – СЭД «Дело»).

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

3.16. Электронные обращения граждан, поступившие на официальный сайт Администрации Аксайского района, передаются специалистом сектора интернет-технологий в общий отдел.

3.17. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками общего отдела.

3.18. По просьбе обратившегося гражданина, на копии обращения ставится отметка с указанием даты приема обращения в Администрации Аксайского района, количества принятых листов и сообщается контактный телефон.

3.19. Обращения, поступившие по факсу на имя Главы Аксайского района, регистрируются работниками общего отдела.

3.20. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) установлен электронный адрес: region@aksay.ru, размещенный на официальном сайте Администрации Аксайского района.

В случае, если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением, по этому адресу общим отделом направляется уведомление о регистрации обращения.

3.21. Обращения, поступившие на имя Главы Аксайского района из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом, и направляются для рассмотрения в соответствующие органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

Обращения, адресованные заместителям Главы Администрации Аксайского района в общем отделе не регистрируются и передаются в приемные соответствующих заместителей для дальнейшей обработки.

Копии ответов и уведомлений заявителям по этим обращениям направляются в общественные приемные Губернатора Ростовской области к сведению.

3.22. После первичной обработки в общем отделе поступившие обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть – «Интернет» (далее – «Интернет»), СЭД «Дело», факсимильное обращение) и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день в 15-00 часов передаются на визирование Главе Аксайского района. Обращения, поступившие в общий отдел после 15.00 часов, регистрируются следующим днем.

3.23. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Аксайского района на имя Главы Аксайского района, независимо от способов их доставки, производится работниками общего отдела в АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело» в течение 3 дней с даты их поступления.

3.24. Сотрудник общего отдела обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

Поступившие в адрес должностного лица Администрации района письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами, и должностью, не вскрываются и передаются лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция регистрируется и подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.25. Сотрудник общего отдела обязан:

- прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

- проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- заполнить регистрационную карточку АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело», в которых указываются следующие реквизиты:

 - дата поступления обращения;

 - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (ей);

 - почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;

 - канал поступления обращения (почта, «Интернет»), личный прием, факсимильное обращение);

 - данные о форме обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

 - кратность обращения (первичное, повторное);

 - регистрационный номер обращения.

3.26. На поручениях вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль». В случае, если в поручении указан срок

рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.

3.27. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.28. Обращения, адресованные на имя Главы Аксайского района после нанесения резолюции направляются исполнителям.

3.29. В случае, если в резолюции Главы Аксайского района значится несколько исполнителей, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному первым, остальным направляются копии обращения.

3.30. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.31. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Аксайского района, такие обращения в 7-дневный срок со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.32. Сопроводительные письма исполнителям о направлении обращения для рассмотрения подписывается работником общего отдела.

Уведомление заявителю о направлении обращения для рассмотрения, о переадресации обращения подписывает работник общего отдела.

3.33. Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти о возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником общего отдела.

3.34. При необходимости срочной передачи обращения в течение дня сотрудник общего отдела имеет право передать копию обращения по назначению под роспись.

3.35. Обращения, завизированные Главой Аксайского района, сотрудником общего отдела передаются в приемную Главы Аксайского района для их рассылки.

3.36. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Административным регламентом.

3.37. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения (далее – исполнитель), направлено не по принадлежности, исполнитель в течение 2 рабочих дней с даты получения обращения составляет письмо о необходимости переадресации обращения на имя Главы Аксайского района, возвращает его в общий отдел, указывая при этом, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения со ссылкой на правовой акт. После визирования Главой Аксайского района письма о переадресации, работником общего отдела делается отметка в АС «Обращения граждан», СЭД «Дело» и обращение передается другому исполнителю в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.38. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса из вышестоящих органов власти или иного должностного лица, исполнители обращений, определенные в соответствии с визой Главы Аксайского района, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.40. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

3.41. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Аксайского района в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.42. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Аксайского района, либо его заместителями в порядке, установленном Регламентом Администрации Аксайского района.

В регистрационной карточке АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело» сотрудник общего отдела ставит отметку об исполнении.

3.43. Ответы на обращения подписываются тем заместителем Главы Администрации района, кому поручено рассмотреть их или кому они направлены общим отделом.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Аксайского района, ответ подписывается указанным в поручении должностным лицом или иным уполномоченным лицом.

3.44. Ответы Губернатору Ростовской области, Вице-губернатору Ростовской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Аксайского района.

В ответе в Правительство Ростовской области, федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель информирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.45. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению, если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.46. Ответы заявителям, ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан в Правительство Ростовской области, в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Аксайского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.47. Подлинники обращений граждан возвращаются в Правительство Ростовской области и федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.48. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет Главе Аксайского района.

Глава Аксайского района на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Служебную записку с решением о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет сотруднику общего отдела, ответственному за работу с обращениями для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело» работником общего отдела проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.50. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с последними продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в общий отдел для внесения новых сроков в регистрационную карточку АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело».

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется общим отделом Администрации района.

3.52. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений сотрудником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю на доработку.

3.53. Для формирования накопительного дела, на копии ответа начальник общего отдела делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и ставит личную подпись.

3.54. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и номенклатурой дел.

4. Личный прием граждан в Администрации Аксайского района

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Аксайского района, заместителями Главы Аксайского района, руководителями структурных подразделений, органов и должностными лицами Администрации Аксайского района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием Главы Аксайского района приглашаются руководители структурных подразделений и органов Администрации Аксайского района, иные должностные лица.

4.2. В случае, если гражданин обратился в Администрацию Аксайского района с просьбой о записи на личный прием к Главе Аксайского района либо к его заместителям, предварительная беседа, предварительная запись на личный прием к Главе Аксайского района проводится Управляющим делами, к заместителям – в приемных, уполномоченным должностным лицом.

4.3. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Аксайского района в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме Главой Аксайского района, то после регистрации обращение передается Главе Аксайского района для согласования личного приема.

В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Аксайского района в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителями Главы Администрации района, то обращение передается в приемные заместителей Главы Администрации Аксайского района.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан уполномоченным должностным лицом письменно.

4.4. По результатам личного приема граждан Главой Аксайского района, заместителями Главы Администрации района, руководителями, проводившими личный прием, в карточке личного приема дается письменное поручение, проставляется дата и подпись.

Оформленная карточка личного приема Главы Аксайского района передается в общий отдел для учета и контроля.

Оформленная карточка личного приема заместителями Главы Администрации района, руководителями структурных подразделений и органов Администрации района передается в приемные заместителей Главы Администрации Аксайского района для учета и контроля.

4.5. График личного приема граждан Главой Аксайского района и заместителями Главы Аксайского района размещен на информационном стенде в здании Администрации Аксайского района и на сайте Администрации района.

4.6. Организация проведения личного приема граждан заместителями Главы Администрации района, руководителями структурных подразделений и

органов Администрации района возлагается на уполномоченное должностное лицо.

Организация проведения личного приема граждан Главой Аксайского района возлагается на Управляющего делами Администрации района.

4.7. Личный прием граждан к Главе Аксайского района и его заместителям осуществляется в порядке очередности по предварительной записи при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, инвалиды, а также прибывшие из отдаленных территорий Ростовской области принимаются вне очереди.

4.8. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, о проведении личного приема должностным лицом, его замещающим, прием проводится по решению руководителя в другой день.

4.9. При устном обращении гражданина в общий отдел с просьбой о записи на личный прием к Главе Аксайского района, заместителям Главы Администрации района, начальник общего отдела или уполномоченное на то должностное лицо консультирует гражданина о порядке записи на личный прием.

4.10. На граждан, принятых на личном приеме Главой Аксайского района, его заместителями, руководителями структурных подразделений и органов Администрации района, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению к Административному регламенту.

4.11. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

4.12. 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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием, либо должностным лицом, которому было поручено рассмотрение обращения.

4.13. По окончании личного приема Глава Аксайского района, руководитель структурного подразделения и органа Администрации района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.14. После завершения личного приема граждан Главой Аксайского района, текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема, общим отделом Администрации района вводится в регистрационную карточку АС «Обращения граждан».

Карточка личного приема гражданина, принятого заместителями Главы Администрации района, регистрируется в приемных.

Карточка личного приема гражданина, принятого руководителями структурных подразделений и органов Администрации района, регистрируется в соответствующих журналах.

4.15. Глава Аксайского района, его заместители, руководители структурных подразделений и органов Администрации района, проводившие личный прием, принимают решение о контроле за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

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

4.17. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

4.18. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же руководителю по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема должностному лицу, к полномочиям которого относятся решение поднимаемых гражданином вопросов. Указанное решение заносится в карточку личного приема и подписывается руководителем.

4.19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

4.20. Глава Аксайского района и его заместители при выезде в поселения с информационными группами предусматривают время и место для проведения личного приема граждан.

4.21. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря информационной группы и ведется в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

4.22. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящим Административным регламентом.

4.23. В случае, если в карточке личного приема гражданина на выездном личном приеме граждан, поступившей в общий отдел Администрации района для регистрации и направления для рассмотрения по существу, нет содержания вопроса, не прилагается письменное заявление или отсутствует запись об устном ответе гражданину на обращение, она возвращается начальником общего отдела для доработки.

5. Контроль за исполнением муниципальной функции

5.1. Контроль за исполнением муниципальной функции осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Аксайского района и его заместителями, начальником общего отдела, а также руководителями структурных подразделений и органов Администрации Аксайского района, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

5.3. Общим отделом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших из Правительства Ростовской области, общественных приемных Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Аксайского района по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений должностными лицами по рассмотрению обращений граждан заместителями Главы Аксайского района;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

5.7. Контроль исполнения муниципальной функции направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

5.8. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием АС «Обращения граждан» и СЭД «Дело».

5.9. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.10. В случае, если в ответе, полученном от исполнителя указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль с передачей его в общий отдел для осуществления дальнейшего контроля.

5.11. Должностные лица и работники Администрации Аксайского района несут ответственность за нарушение настоящего Административного регламента.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Аксайского района, исполняющего муниципальную функцию, а также ее должностных лиц

6.1. Действия (бездействие) или решения должностного лица Администрации Аксайского района, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Аксайского района.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Аксайского района по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе исполнения муниципальной функции.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Аксайского района подается в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, должностное лицо Администрации Аксайского района, рассматривающее жалобу:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу и признает действия (бездействие) и решение неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6.5. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 30 дней с даты регистрации жалобы в Администрации Аксайского района.

Приложение
к Административному регламенту по
исполнению муниципальной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятия по ним
решений и направления ответов заявителям
в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

КАРТОЧКА
личного приема граждан
№ _____

«_____» _____ 201__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

Должность уполномоченного лица,
производившего личный прием _____ Ф.И.О.
(подпись)