

Удмуртская Федерация
Республика
Центр Ирыстон – Алания

Гораттарон району
Донгароны хъууы
бынаттон хиуынаффæйады
администраци



Российская Федерация
Республика
Северная Осетия – Алания

Администрация местного
самоуправления
Донгаронского сельского
Поселения Пригородного
района

363101, Республика Северная Осетия – Алания, с. Донгарон, ул. Кирова, 5; тел./ факс: 8(86738) 2-21-86;

<http://www.amsdongaron.ru>, e-mail: dongarond@mail.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 15

05.06.2019г.

«Об утверждении административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги
«Рассмотрение
обращений граждан в администрации
Донгаронского сельского поселения»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федерального Закона от 06.10.2003 № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Устава Донгаронского сельского поселения.

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Донгаронского сельского поселения».
2. Постановление вступает в силу со дня его обнародования и подлежит размещению на официальном сайте администрации Донгаронского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Донгаронского
сельского поселения
Пригородного района
РСО-Алания



Булкаев Э.Ш.

Утвержден
Постановлением администрации
Донгаронского сельского поселения
«Об утверждении административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан
в администрации Донгаронского
сельского поселения».

№ 15 от 03.06.2019 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ДОНГАРОНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Донгаронского сельского поселения (далее – Административный регламент) разработан с целью улучшения работы с обращениями граждан в Администрации Донгаронского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан в Администрацию Донгаронского сельского поселения.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Донгаронского сельского поселения осуществляется на основании следующих законодательных документов: Конституции Российской Федерации, Федерального Закона от 06.10.2003 № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Устава Донгаронского сельского поселения.

3. В администрации Донгаронского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации Донгаронского сельского поселения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Республики Северная Осетия-Алания и Уставом Донгаронского сельского поселения.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой и уполномоченными лицами Донгаронского сельского поселения, заместителем главы администрации, работниками администрации Донгаронского сельского поселения.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан или в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ

ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в органах администрации Донгаронского сельского поселения; - на информационном стенде администрации Донгаронского сельского поселения, на сайте АМС.

7. Сведения о местонахождении администрации Донгаронского сельского поселения, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, размещаются: - на информационном стенде, на сайте АМС.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается: - на информационном стенде, на сайте АМС.

Срок исполнения функции по рассмотрению поступивших

письменных обращений граждан или в форме электронного документа

9. Исполнение функции по рассмотрению письменных обращений граждан или в форме электронного документа осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Донгаронского сельского поселения или уполномоченному должностному лицу.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

Требования к письменному обращению граждан

14. Письменное обращение гражданина или в форме электронного документа обязательным порядком должно содержать:

наименование органа местного самоуправления – Администрация Донгаронского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Донгаронского сельского поселения

15. Личный прием граждан в администрации Донгаронского сельского поселения ведут: Глава сельского Донгаронского поселения, уполномоченные должностные лица администрации в соответствии с графиком.

18. Прием граждан Главой администрации Донгаронского сельского поселения осуществляет: понедельник, среда, пятница с 9.00 до 13.00 (кроме выходных и праздничных дней).

19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

20. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

21. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

22. Места для проведения личного приема граждан и места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в письменном виде и в форме электронного документа

23. Результатом исполнения настоящей муниципальной услуги является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Примечание

29. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны

Перечень оснований для отказа

в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан

24. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, Ответ на обращение не дается;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членом его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, при этом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства должностное уполномоченное лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Право граждан на возврат документов, приложенных к обращению

Оригиналы документов, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом администрация Донгаровского сельского поселения вправе изготовить и оставить в свое распоряжение копии возвращаемых документов и материалов.

Ответственность работников

при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

25. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Персональная ответственность сотрудников прописана в должностных инструкциях уполномоченных лиц. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Последовательность административных действий (процедур)

26. Исполнение функции по рассмотрению обращения граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка, регистрация письменных обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение;
- личный прием граждан;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- подготовка и направление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за исполнением муниципальной услуги.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

27. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан являются обращения граждан в Администрацию Донгаронского сельского поселения.

28. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

30. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Регистрация поступивших обращений

31. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Донгаронского сельского поселения.

32. На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный номер с указанием даты.

Направление обращения на рассмотрение

33. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Донгаронского сельского поселения, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направлявшую организацию.

Рассмотрение обращений в администрации Донгаронского сельского поселения

34. Поступившие в органы администрации письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

35. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено уполномоченному должностному лицу.

Личный прием граждан

36. Личный прием граждан в администрации Донгаронского сельского поселения осуществляется главой Донгаронского сельского поселения и уполномоченными должностными лицами.

37. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

38. По окончании приема уполномоченное должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Постановка обращений граждан на контроль

39. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановки обращений на контроль также 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.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

40. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется заявителю.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

41. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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 содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

42. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляют уполномоченные должностные лица Донгапонского сельского поселения.

43. Справки о результатах исполнения муниципальной услуги предоставляются при личном обращении, посредством справочного телефона или на электронный адрес, указанный в обращении.

44. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение к конкретному исполнителю, а также сведения о том, на какой стадии оно находится;

- о результатах рассмотрения обращения.

Цели, задачи, функции и полномочия исполнителя обращения

45. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справок об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней по телефону 8 (86738) 2-21-86, а также на сайте АМС.

Порядок и формы контроля

за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

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

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращения граждан, и принятием решения работниками осуществляется главой администрации Донгапонского сельского поселения.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан

и решений, принятых по обращениям

48. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

49. Жалоба, поступившая в администрацию Донгапонского сельского поселения подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

50. За нарушение положений настоящего регламента уполномоченные должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.