

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ЗАТО Г.РАДУЖНЫЙ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления администрацией ЗАТО г.Радужный муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации ЗАТО г.Радужный.

2. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный (далее – муниципальная услуга) организуется отделом по делопроизводству и кадрам (далее по тексту – отдел*).

3. Предоставление муниципальной услуги включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений в форме электронного документа (далее по тексту Интернет-обращение), а также по телефону (в форме «Прямого телефона с главой города»).

4. Предоставление муниципальной услуги отдел осуществляет во взаимодействии со структурными подразделениями администрации города.

5. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:
- непосредственно в здании администрации города;
 - с использованием средств массовой информации, телефонной связи.
 - с использованием сайта города для Интернет – обращений.

6. Местонахождение администрации ЗАТО г.Радужный: г. Радужный Владимирская область, 1 квартал, дом 55,
- телефоны: 8 (49254) 3-29-59, 3-29-20, факс 3-28-25.
- адрес электронной почты: radugn@avo.ru,
- адрес Интернет сайта администрации ЗАТО г.Радужный: www.raduzhnyi-city.ru.

Администрация ЗАТО г.Радужный работает ежедневно, кроме выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней с 8.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

7. Заявителями являются граждане, обратившиеся в администрацию ЗАТО г.Радужный с обращениями в устной, письменной форме, с Интернет - обращениями, а так же по телефону.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

8. Наименование муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений граждан.

9. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Администрация ЗАТО г.Радужный

10. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным, Интернет - обращениям), разработка и направление ответов.

11. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан, а также Интернет - обращений, поступивших в адрес администрации ЗАТО г.Радужный – 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, требующих для решения вопроса, поставленных в письменных обращениях, а так же в Интернет - обращениях, проведения специальных проверок, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения таких обращений может быть продлен главой города, заместителями главы города на срок до 30 дней, при этом исполнитель в течение 3 дней письменно уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

12. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

13. Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- заявление от гражданина на имя главы города или его заместителей,
- дополнительные материалы к заявлению (копии документов), касающиеся сути вопроса (по желанию обратившегося или при необходимости).

14. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов являются:

- если в письменном обращении, в Интернет - обращении не указаны данные обратившегося (фамилия, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ);
- если обращение содержит нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью должностного лица;
- если текст обращения не поддается прочтению.

15. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- если в письменном обращении обжалуется судебное решение,
- если в обращении, содержится вопрос, на который гражданину, многократно давались письменные ответы по существу вопроса и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги, гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно в течение трех дней.

16. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан, в администрации ЗАТО г.Радужный предоставляется БЕСПЛАТНО.

17. Сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Личный прием граждан главой города ЗАТО г.Радужный или лицом, замещающим его, производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

18. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное и Интернет – обращение гражданина, поступившее в администрацию ЗАТО г. Радужный для предоставления ему муниципальной услуги регистрируется в отделе в течении 30 минут с момента поступления. В исключительных случаях, когда Интернет – обращение пришло на Интернет сайт администрации ЗАТО г.Радужный после 17.00, регистрация производится следующим днем.

19. Основные требования к месту предоставления муниципальной услуги.

Прием обращений граждан устных, письменных и Интернет – обращений производится должностным лицом в администрации ЗАТО г.Радужный в приемной главы города.

Приемная оборудована стульями и столом для оформления документов, канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений. При скоплении более трех граждан, рядом с приемной находится оборудованный холл с местами для ожидания.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

20. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги в администрации ЗАТО г.Радужный является информированность:

- граждан о правилах предоставления им муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан,
- об адресе местонахождения администрации ЗАТО г.Радужный
- об адресе Интернет сайта администрации ЗАТО г.Радужный
- об адресе электронной почты
- о номерах телефонов для справок
- о графике работы администрации ЗАТО г.Радужный

Качеством предоставления муниципальной услуги является:

- отсутствие жалоб от граждан,
- удовлетворительное решение или разъяснение вопроса, поставленного в обращении,
- быстрая и своевременная консультация обратившегося гражданина.

III. Административные процедуры

21. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации ЗАТО г.Радужный;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

22. Прием и первичная обработка обращений граждан

22.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное, письменное, устное, обращение по телефону и Интернет - обращение гражданина в администрацию ЗАТО г.Радужный или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

22.2. Обращение гражданина в письменной форме или в форме Интернет - обращения в обязательном порядке должно содержать куда или кому направлено обращение: фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен на Интернет - обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

22.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по телефону или по Интернету (Интернет – обращение).

22.4. Работник отдела, уполномоченный за прием письменных обращений проверяет наличие указанных в письме документов (если таковые имеются), ставит регистрационный штамп входящего документа и по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставит отметку с указанием даты приема обращения, свою подпись.

23. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

23.1. Поступившие обращения граждан, после проверки полноты предоставленных документов, работник отдела регистрирует с использованием автоматизированной системы "Документооборот. Обращения граждан" (Далее – ДОГ).

23.2. Работник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

– в правом нижнем углу первой страницы письма на регистрационном штампе указывает дату и присваивает письменному и Интернет - обращению регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

– в регистрационной карточке системы ДОГ указывает фамилию 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.

23.3. Работники отдела, осуществляющие аннотацию обращений:

– прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

– проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу.

– на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль».

23.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращения в информационной системе ДОГ и подготовка их к передаче на рассмотрение.

24. Направление обращений граждан на рассмотрение

24.1. Письменное обращение или Интернет - обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов и структурных подразделений администрации ЗАТО г.Радужный или ее должностных лиц, направляется в течение трех дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

24.2. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

24.3. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется.

24.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 24.3. настоящего Административного регламента, невозможно направить жалобу на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

24.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений главе города или лицу, его замещающему.

25. Рассмотрение обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный

25.1. Поступившие в администрацию ЗАТО г.Радужный письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

25.2. В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главой города ЗАТО г.Радужный или его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

25.3. Работник, ответственный за работу с обращениями граждан подготавливает копии документов и передает исполнителям под роспись.

25.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

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

- готовит проект ответа на письменное или Интернет – обращение по существу поставленных в обращении вопросов, передает уполномоченному работнику для предоставления главе города или лицу, его замещающему, на подпись.

25.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок с момента поступления, возвращает это обращение в отдел, для дальнейшей передачи документа главе города ЗАТО г.Радужный или лицу, замещающему его.

25.6. После рассмотрения главой материалов предоставленных по обращению, подписывает ответ заявителю. Ответ передается уполномоченному работнику отдела для отправки обратившемуся.

25.7. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный является: разрешение поставленных в обращениях вопросов и направление ответа заявителю.

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

26. Личный прием граждан

26.1. Личный прием граждан осуществляется главой города ЗАТО г.Радужный или его заместителями.

26.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной администрации ЗАТО г.Радужный осуществляет уполномоченный работник отдела.

26.3. Глава города или лицо, замещающее его, проводит прием граждан, каждую пятницу с 9.00 до 11.00. по предварительной записи. Прием проводится в кабинете главы города.

26.4. Предварительная запись на личный прием производится работником отдела, ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

26.5. Работники отдела при записи на личный прием оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

26.6. В случае повторного обращения заявителя, работник отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются главе города либо должностному лицу, проводящему личный прием.

26.7. На граждан, записанных на прием к главе города либо к должностному лицу администрации, оформляются карточки личного приема.

26.8. В ходе записи на прием работник отдела по делопроизводству и кадрам вправе направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение администрации ЗАТО г.Радужный, в чьей компетенции находится разрешение вопроса.

26.9. Запись на повторный прием к главе города ЗАТО г.Радужный или лицу, замещающему его, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется работником отдела, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

26.10. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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.

26.11. По окончании приема глава города или должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ЗАТО г.Радужный, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

26.13. После завершения личного приема глава города ЗАТО г.Радужный или лицо, его замещающее заполняют карточку личного приема.

26.14. Материалы о проведении личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

27. Оформление ответов на обращения граждан

27.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава города или лицо, его замещающее.

27.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

27.3. К ответу прилагаются доку- менты, приложенные заявителем к пись- му. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле.

27.4. Ответ заявителю направляется на бланке установленной формы в соот- ветствии с Инструкцией по ведению делопроизводства в администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области. В левом нижнем углу ответа обязательно ука- зываются отметка об исполнителе и номер его служебного телефона.

27.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывает- ся срок окончательного разрешения вопроса.

27.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется уполномоченным работником отдела в соответствии с требованиями Инструкции по ведению делопроизводства в администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области.

28. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обраще- ния

28.1 В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет пра- во знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения об- ращения.

28.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответ- ственный работник отдела.

28.3. Справки по вопросам предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются работником отдела при лич- ном обращении или посредством справочного телефона.

28.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномо- ченный орган или должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

28.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан при- нимаются в соответствии с п. 6 настоящего Административного регламента.

28.6. При получении запроса по телефону работник отдела называет на- именование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный во- прос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкрет- ный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

28.7. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

28.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

29. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, принятием решений и соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется и.о. заведующей отделом.

29.1. Периодический контроль осуществляется главой города или его заместителями в соответствии с планом работы администрации ЗАТО г.Радужный, но не реже двух раз в год.

29.2. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником отдела требований и положений настоящего Регламента.

29.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок по обеспечению полноты и качества выполнения муниципальной услуги, выявлению и устранению нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих как предложения, так и жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации ЗАТО г.Радужный и несоблюдения ими сроков предоставления муниципальной услуги.

29.5. Отдел ежеквартально направляет отчеты о предоставлении муниципальной услуги в отдел по обращениям граждан администрации Владимирской области.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

30. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц администрации ЗАТО г. Радужный предоставляющих муниципальную услугу.

30.1. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в Собинском городском суде в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав.

30.2. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- ответственных работников отдела по делопроизводству и кадрам – заведующему отделу по делопроизводству и кадрам,

- заведующих отделов, муниципальных служащих – главе города или заместителям главы города,

- на исполнителя - главе города, заместителям главы города.

30.3. Должностные лица администрации ЗАТО г.Радужный несут ответственность за ненадлежащее исполнение настоящего Административного регламента в соответствии с действующим законодательством.

*Примечание: с 01.01.2011 года отдел по делопроизводству и кадрам переименован в отдел организационной и контрольной работе, кадров и делопроизводства.

