

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГУЛЕКОВСКОЕ»
«ГЫЛЕГУРТ» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫГЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 июня 2010 года

№ 25.1

**Об утверждении административного регламента
исполнения муниципальной функции
«Рассмотрение обращений граждан в
Администрации муниципального
образования «Гулековское»**

В целях реализации административной реформы в муниципальном образовании «Гулековское», руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское».

**Глава муниципального образования
«Гулековское»**

И.Г.Волкова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в
Администрации муниципального образования
«Гулековское»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной функции: рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское».

1.2. Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское» (далее – муниципальная функция).

Административный регламент гарантирует создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.3. Административный регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностных лиц либо фактов игнорирования, бездействия должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

1.4. Административный регламент предусматривает:

- гласность и прозрачность исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан;
- централизованный учет и регистрацию письменных и устных обращений граждан, поступающих в Администрацию муниципального образования «Гулековское»
- обязательную документальную фиксацию обращений граждан с предложениями, заявлениями и жалобами, а также их претензий по поводу нарушения их прав и интересов;
- обязательную документальную фиксацию информации о результат рассмотрения и разрешения вопроса по существу обращений граждан, включая сведения о действиях должностных лиц, которым было адресовано обращение гражданина, поступающее в Администрацию муниципального образования «Гулековское»;
- порядок рассмотрения споров между гражданами и должностными лицами в связи с предъявленными гражданами претензиями по поводу рассмотрения и принятия решений по итогам рассмотрения их обращений;
- порядок применения дисциплинарных взысканий к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе работы с обращениями граждан.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Удмуртской Республики, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.6. В Администрации муниципального образования «Гулековское» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Гулековское» и отнесенным к компетенции Главы муниципального образования

«Гулековское», Совета депутатов муниципального образования «Гулековское» в соответствии с федеральными законами, законами Удмуртской Республики, Уставом муниципального образования «Гулековское».

1.7. Результатом исполнения муниципальной функции является:

- мотивированный ответ заявителю по существу обращения;
- отказ в ответе на обращение.

1.8. Муниципальная функция исполняется Главой муниципального образования «Гулековское».

1.9. Заявителями, имеющими право в соответствии с законодательством Российской Федерации направлять обращения в Администрацию муниципального образования «Гулековское» являются граждане Российской Федерации.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

Порядок информирования об исполнении муниципальной функции

2.1. Информация об исполнении муниципальной функции осуществляется муниципальными служащими Администрации муниципального образования «Гулековское» исполняющими функцию:

- с использованием различных видов связи;
- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, посредством размещения информации в здании Администрации муниципального образования «Гулековское», на информационных досках в населенных пунктах, в зданиях организаций и предприятий, находящихся на территории поселения.

2.2. Информацию о процедуре исполнения муниципальной функции можно получить непосредственно в Администрации муниципального образования «Гулековское» по адресу:

Глазовский район, д.Гулеково, ул. Центральная, д.15.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 427641, Глазовский район, д.Гулеково, ул.Центральная, д.15.

Электронный адрес для направления обращений: gulekovo@mail.ru

с использованием средств телефонной связи: (34141) 98-734

График приема посетителей в Администрации муниципального образования «Гулековское»:

Понедельник – пятница с 8.00 до 16.00 (перерыв на обед с 12.00 до 13.00).

Суббота, воскресенье – выходной день.

2.3. Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется муниципальными служащими Администрации муниципального образования «Гулековское» в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

2.4. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование осуществляют муниципальные служащие Администрации поселения при обращении граждан по вопросам порядка исполнения муниципальной функции:

- лично;
- по телефону.

Муниципальный служащий, осуществляющий устное информирование, должен дать полный и оперативный ответ на поставленные вопросы. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина муниципальной служащий осуществляет не более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляют муниципальные служащие Администрации поселения по вопросам исполнения муниципальной функции путем направления заинтересованным лицам ответов почтовым отправлением в течение 7 дней.

2.5. При ответах на письменные обращения граждан указываются фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона исполнителя (должностного лица), при этом ответ подписывается Главой муниципального образования «Гулековское»

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить ему телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

Сроки исполнения муниципальной функции

2.6. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское» осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

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

2.7. Глава муниципального образования «Гулековское» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.8. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в т.ч. с истребованием документов и иных материалов из органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

Продление сроков производится Главой муниципального образования «Гулековское»

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) ответственный исполнитель заблаговременно направляет заявителю.

Требования к письменному обращению граждан

2.9. Обращения граждан в обязательном порядке должны содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовке обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату составления обращения.

В коллективных обращениях в скобках указываются 2-3 фамилии, в т.ч. и тот автор, в адрес которого просят направить ответ.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

2.10. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Порядок проведения личного приема граждан и результаты его исполнения

2.11. Личный прием граждан производится Главой муниципального образования «Гулековское».

2.12. Результатами исполнения функции личного приема граждан могут являться:
- решение вопросов, поставленных в обращении;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в организации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура исполнения функции личного приема граждан завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной или письменной форме.

Требования к местам исполнения муниципальной функции

2.13. Помещение для ожидания приема заинтересованными лицами должно быть оборудовано стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Должностное лицо, исполняющее функцию, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом со своим рабочим местом.

Рабочие места должностных лиц, исполняющих функцию, оборудуются компьютерами с установленными справочно-правовыми системами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по правовым вопросам и организовать исполнение функции в полном объеме.

У здания Администрации муниципального образования «Гулековское» имеется парковочное место

Основания для отказа в исполнении муниципальной функции

2.14. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

2.14.1. В письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения. Глава поселения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Обращение подлежит списанию «В дело» в порядке, установленном законодательством.

2.14.2. В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.14.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддается прочтению.

2.14.4. От гражданина поступило обращение о прекращении рассмотрения заявления.

2.14.5. По вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

2.14.6. Ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемым федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ему ответ по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.14.8. Об отказе в рассмотрении по существу обратившемуся гражданину сообщается письменно.

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

2.14.10. В случае, если по вопросам, поставленным в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления решения суда в законную силу.

Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

2.15. Персональная ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами.

2.16. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также персональных данных заявителя. Данные сведения могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работавшего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.17. Главный специалист-эксперт Администрации муниципального образования «Гулековское» несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.18. Должностные лица (исполнители ответа) несут персональную ответственность за подготовку ответа в установленные сроки. При уходе в отпуск, в случае временной нетрудоспособности, переводе на другую работу, или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнение письменные обращения другому работнику по поручению Главы муниципального образования «Гулековское».

3. Административные действия (процедуры) при исполнении муниципальной функции

Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка устных и письменных обращений;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

Прием и первичная обработка письменных и устных обращений

3.2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в адрес Главы муниципального образования «Гулековское» или поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из органов государственной власти или других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.3. Письменные обращения, поступившие Администрацию муниципального образования «Гулековское» регистрируются главным специалистом-экспертом. Зарегистрированные обращения передаются Главе муниципального образования «Гулековское».

3.4. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации.

Регистрация обращений

3.5. Главный специалист-эксперт Администрации МО «Гулековское»:

- проверяет правильность адресации документов и целостность упаковки, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт, поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку об отсутствии письма, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один из экземпляров акта хранится в делах главного специалиста-эксперта, второй – приобщается к поступившему обращению.

- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе поселения.

3.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является соответствующая запись в журнале учета обращений граждан, в течении 3-х дней с момента поступления их в Администрацию муниципального образования «Гулековское».

3.7. Регистрация обращений производится:

- путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

- записи фамилии и инициалов 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. Общее число авторов указы-

ваются в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными считаются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюция собраний и митингов;

- отметки о типе доставки обращения (письмо, телеграмма, электронная почта и т.п.). Если письмо переадресовано, то производится запись, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

- поступившие с обращениями от заявителя конверты с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, могут быть использованы для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Направление обращений на рассмотрение

3.8. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан, передаются соответственно Главе муниципального образования «Гулековское».

3.9. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) - как обычные обращения.

3.10. Письма с просьбой о личном приеме должностным лицом - как обычные обращения, при необходимости авторам направляется сообщение о порядке личного приема, а обращение списывается в дело, как исполненное.

3.11. Если вопрос поставленный в обращении не находится в компетенции Администрации муниципального образования «Гулековское», обращение в течении 7 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию с сопроводительным письмом, оформленном на бланке Администрации муниципального образования «Гулековское» подписанным Главой муниципального образования.

3.12. Уведомление заявителю и сопроводительные письма к обращениям, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации оформляются на бланках Администрации муниципального образования «Гулековское», подписываются Главой муниципального образования «Гулековское».

Рассмотрение обращений

3.13. Основанием для рассмотрения письменного обращения является обращение, зарегистрированное в установленном порядке.

3.14. Обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования «Гулековское», подлежит обязательному рассмотрению в установленные сроки (30 календарных дней со дня регистрации), если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

3.15. Завизированные соответственно Главой муниципального образования «Гулековское» обращения с соответствующими поручениями направляются исполнителю для подготовки ответа.

3.16. Поручение о рассмотрении обращения должно содержать фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

3.17. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания, предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

3.18. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.19. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течении 15 календарных дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.20. В случае если обращение, не является заявлением, жалобой, не содержит конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.) исполнитель вправе не направлять ответ.

3.21. На обращения, в которых не указаны фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не направляется.

3.22. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Личный прием граждан

3.23. Личный прием граждан проводится в кабинете Главы муниципального образования «Гулековское» по адресу: Глазовский район, д.Гулеково, ул. Центральная, д.15

3.24. Предварительная запись на личный прием к Главе муниципального образования «Гулековское» производится главным специалистом-экспертом Администрации муниципального образования «Гулековское».

3.25. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием.

3.26. Запись на повторный личный прием к тому же должностному лицу производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

3.28. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

3.29. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

3.30. По окончании приема Глава поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. А также кем ему будет дан ответ, либо разъясняет, в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.31. Глава поселения по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.32. После завершения личного приема оформляется рассылка документов исполнителям.

3.33. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностным лицом, ведущим прием.

3.34. Материалы с личного приема хранятся в течении пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.35. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Оформление ответа на обращение граждан

3.36. Ответы гражданам даются на государственных языках Удмуртской Республики подписанные Главой муниципального образования «Гулековское»

3.37. В ответе в четкой и исчерпывающей форме должны излагаться ответы на поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению. При ответе должна быть ссылка на регистрационный номер обращения.

3.38. В ответе в государственные органы власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

3.39. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи).

3.40. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле.

3.41. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, на бланке Администрации муниципального образования «Гулековское».

3.42. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения его вопроса.

3.43. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинники обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются в дело.

3.44. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет копии ответов личной подписью.

3.45. После регистрации ответ отправляется адресату. Отправление ответа без регистрации не допускается.

3.46. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Не подлежащие постоянному или длительному хранению обращения в установленном порядке уничтожаются.

3.47. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа – указания сроков окончательного решения вопросов.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.48. 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.49. Учет, анализ поступивших обращений и отчет по работе с ними ведет главный специалист-эксперт Администрации МО «Гулековское».

3.50. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного запроса, корректно и лаконично дает ответ.

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

3.52. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку подготавливает ответ.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции

4.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется главным специалистом-экспертом Администрации МО «Гулековское».

4.2. Глава поселения, муниципальные служащие, нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе:

- препятствующие подаче обращения граждан;
- неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их обращений;
- нарушающие порядок ведения личного приема граждан;
- нарушающие сроки рассмотрения обращений и направления гражданам ответа;
- направляющие гражданам ответ не по существу обращения, не по всем поставленным в обращении вопросам или с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;
- не обеспечивающие объективную, всестороннюю и полную проверку сведений, изложенных в обращениях граждан;
- нарушающие права граждан участвовать в рассмотрении их обращений;
- виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении обращений граждан;
- нарушающие право граждан на подачу петиции;
- допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- нарушающие порядок ведения учета предложений и жалоб граждан;
- неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
- преследующие граждан за критику, содержащуюся в их обращениях;

- не исполняющие решения, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан;
 - не обеспечивающие контроль по соблюдению законодательства об обращениях граждан;
 - иным образом нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, установленный законом
- несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с федеральными законами.

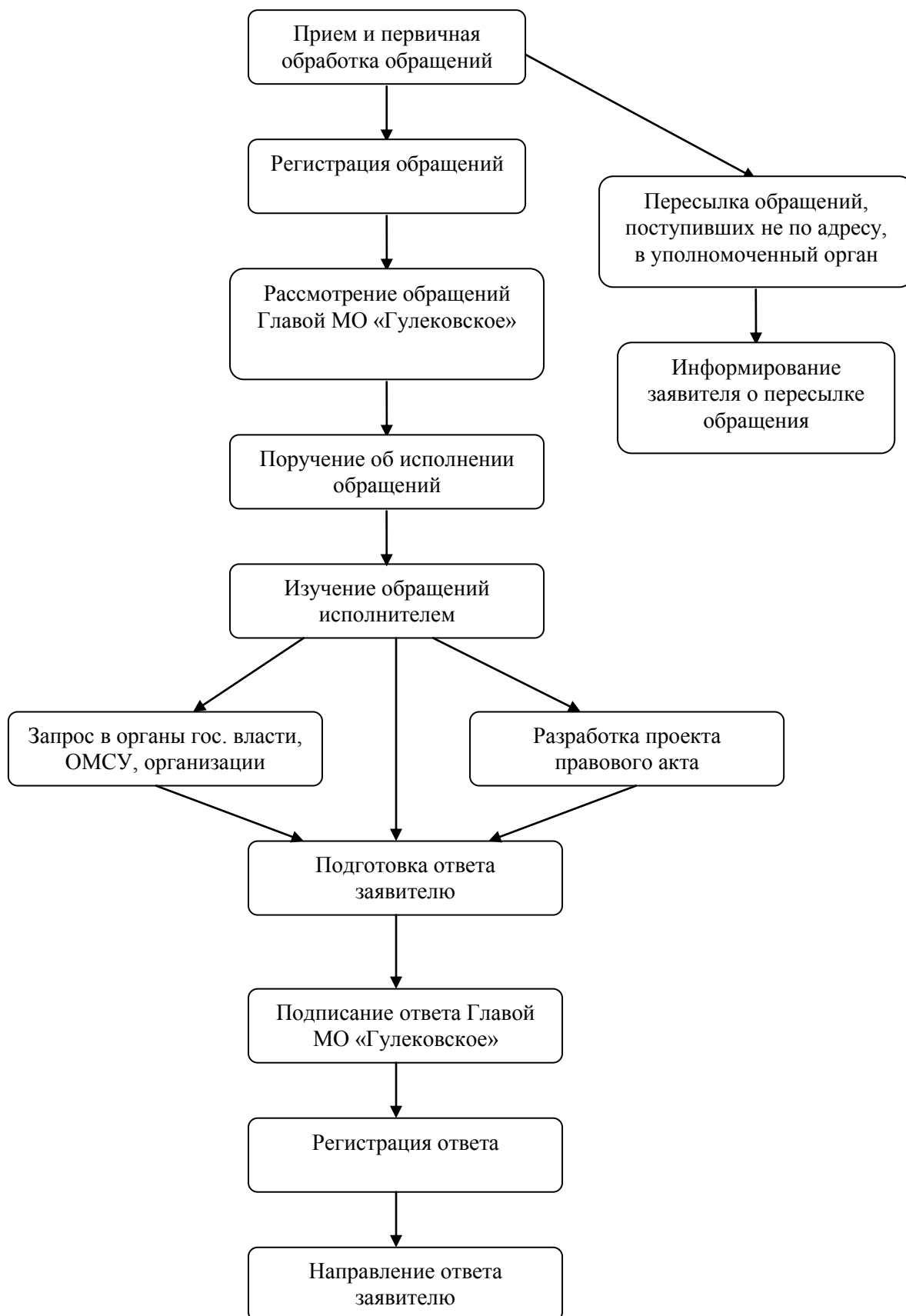
4.3. Главный специалист-эксперт организует ежемесячный анализ рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское», представляет информацию Главе муниципального образования «Гулековское» и глава поселения озвучивает анализ на Совете при Главе.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые Администрацией муниципального образования «Гулековское» в ходе исполнения муниципальной функции в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

5.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) Главы поселения, а также решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции, в вышестоящие органы и организации в досудебном порядке, предусмотренном Федеральным законодательством.

Блок-схема
исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан
1. Письменные обращения граждан



2. Личный прием граждан

