

РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ
Администрация Костомукшского
городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 4 июня 2010г. № 665
г. Костомукша

Об утверждении Административного регламента администрации Костомукшского городского округа о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования «Костомукшский городской округ», в целях совершенствования организации деятельности администрации Костомукшского городского округа, администрация Костомукшского городского округа:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент администрации Костомукшского городского округа о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации

И.В. Ширшов

Рассылка: дело, УД – 2, СМИ
Исп. Сенчилина

Приложение
к постановлению администрации
Костомукшского городского округа
от « 4 » июня 2010г. № 665

**Административный регламент
администрации Костомукшского городского округа о предоставлении муниципальной
услуги по рассмотрению обращений граждан**

Раздел I. Общие положения

1. Административный регламент администрации Костомукшского городского округа по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - Регламент) определяет порядок организации работы (последовательность действий, сроки, критерии принятия решений, далее - административные процедуры) по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, личного приема граждан и рассмотрения письменных индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб граждан Российской Федерации (далее - обращения граждан).

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная услуга) осуществляется в целях реализации гражданином Российской Федерации закрепленного за ним статьей 33 Конституции Российской Федерации права на обращение в государственные органы в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон).

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется администрацией Костомукшского городского округа (далее - администрация) в пределах полномочий в установленной сфере ведения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Федеральным законом от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ "О муниципальной службе Российской Федерации";

Конституцией Республики Карелия;

Уставом муниципального образования «Костомукшский городской округ».

Настоящий Регламент распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращения гражданина осуществляется администрацией во взаимодействии с указанными органами или должностными лицами.

Раздел II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Порядок информирования о муниципальной услуге

2. Получателями муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан являются граждане Российской Федерации, реализующие свое право на обращение в органы местного самоуправления в порядке личного приема граждан в администрации либо направления в администрацию письменного индивидуального или коллективного обращения.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является ответ по существу поставленных в обращении вопросов:

устный - в ходе личного приема с согласия гражданина, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

письменный - во всех остальных случаях.

3. Личный прием граждан осуществляется главой Костомукшского городского округа либо главой администрации Костомукшского городского округа (далее – глава округа, глава администрации) еженедельно каждый понедельник с 16.00 до 18.00 в помещении кабинета администрации № 211, расположенных по адресу: г. Костомукша, ул. Строителей, д. 5.

Личный прием граждан - работников администрации по личным вопросам осуществляется главой администрации с понедельника по пятницу с 10.00 до 10.30 включительно в помещении кабинета № 211.

Запись граждан на личный прием осуществляет сотрудник приемной главы округа в понедельник с 8.30 до 16.00, перерыв с 12.30 до 14.00 в приемной администрации по телефону 5-10-10 либо при личном обращении гражданина. Справочный телефон для получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан: (8-814-59) 5-10-10 либо +79116608509.

Сотрудник приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса. На личном приеме от граждан могут приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации в соответствии с Федеральным законом, настоящим Регламентом.

4. Письменные обращения граждан по вопросам, решение которых входит в компетенцию администрации иных органов местного самоуправления Костомукшского городского округа, направляются по адресу: 186930, Республика Карелия, г. Костомукша, ул. Строителей, д. 5 либо по информационным системам общего пользования. Страница администрации расположена на Официальном сайте Костомукшского городского округа www.kostomuksha-city.ru, адрес электронной почты: uprav@onego.ru, факс (8-814-59) 5-10-10.

Письменные обращения граждан должны соответствовать требованиям статьи 7 Федерального закона и в обязательном порядке содержать:

- наименование администрации либо фамилию, имя, отчество должностного лица администрации, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личную подпись гражданина и дату.

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

Информация по процедуре предоставления муниципальной услуги, включая настоящий Регламент, размещается на официальном сайте Костомукшского городского округа.

Условия и сроки предоставления государственной услуги

5. Письменное обращение гражданина регистрируется в течение 1 дня с момента поступления в администрацию.

Письменное обращение гражданина, поступившее в администрацию или должностному лицу администрации в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном Федеральным законом порядке запроса в иные государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава округа, глава администрации либо

уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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;

- 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;

- в соответствии с запретом, предусмотренным статьей 6 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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, глава администрации, должностное лицо администрации либо уполномоченное на то 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 в администрацию или одному и тому же должностному лицу администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Раздел III. Административные процедуры

Описание последовательности действий при осуществлении государственной услуги

9. Основанием для предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан является непосредственное обращение гражданина в администрацию.

По предъявлении гражданином документов, удостоверяющих личность, на основании утвержденного графика личного приема граждан, сотрудником приемной производится запись граждан на личный прием в порядке, указанном в пункте 3 настоящего Регламента с указанием краткого содержания вопросов обращения.

10. Личный прием граждан осуществляется главой городского округа, главой администрации.

До начала личного приема сотрудник приемной предоставляет главе городского округа, главе администрации список лиц, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

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

12. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан в электронном виде.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Регламентом.

13. 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, о сроках и порядке получения которого гражданину сообщается на личном приеме.

14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Костомукшского городского округа или должностного лица администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

16. В случаях, указанных в абзаце втором пункта 13 настоящего Регламента, структурным подразделением администрации (в соответствии с установленной компетенцией) по поручению главы округа, главы администрации, проводивших личный прием гражданина, не позднее чем за семь дней до истечения сроков рассмотрения обращения подготавливается и представляется на подпись главы округа или главы администрации проект ответа на обращение гражданина.

17. Основанием для предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан является поступление в администрацию письменного обращения гражданина, соответствующего требованиям, указанным в настоящем Регламенте.

18. Письменное обращение гражданина регистрируется специалистом, ответственным за учет корреспонденции в администрации, в течение 1 дня, в журнале учета письменных обращений граждан в электронном виде.

В случае, если письменное обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Костомукшского городского округа, обращение направляется секретарем в течение семи 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.

19. Зарегистрированное письменное обращение представляется главе округа или главе администрации (в соответствии с установленной компетенцией) для дачи поручения о подготовке проекта ответа руководителю структурного подразделения в соответствии с установленной компетенцией.

По поручению руководителя соответствующего структурного подразделения администрации или руководителя финансового органа непосредственное рассмотрение письменного обращения гражданина осуществляет муниципальный служащий структурного подразделения - должностное лицо органа местного самоуправления Костомукшского городского округа (далее - должностное лицо).

20. При рассмотрении письменного обращения гражданина должностное лицо:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- подготавливает предложения по принятию мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- не позднее семи дней до истечения 30 – дневного срока подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением наличия случаев, дающих право для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- в случае если, решение поставленных в письменном обращении вопросов не входит в компетенцию органов Костомукшского городского округа, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном Федеральным законом порядке запроса в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, должностное лицо подготавливает предложения по продлению срока рассмотрения обращения и при принятии соответствующего решения уведомляет о принятом решении гражданина, направившего обращение.

21. Должностное лицо готовит проект ответа на письменное обращение гражданина и предложения по принятию мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, и направляет его на согласование руководителю структурного подразделения администрации не позднее чем за семь дней до истечения 30 – дневного срока.

22. Руководитель структурного подразделения администрации:

- визирует проект ответа на письменное обращение гражданина, а также предложения по принятию мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и направляет его на утверждение главе округа или главе администрации;

- направляет главе округа или главе администрации предложения по продлению срока рассмотрения обращения.

23. Ответ на письменное обращение гражданина подписывается главой округа или главой администрации и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

24. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист управления делами администрации.

25. Ведущий специалист управления делами ежеквартально составляет и представляет на рассмотрение главе округа или главе администрации информацию о ходе рассмотрения обращений граждан, которая размещается на странице органов местного самоуправления Костомукшского городского округа, расположенной на Официальном сайте Костомукшского

городского округа, а также анализирует содержание поступающих обращений и принятые меры по своевременному выявлению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

26. Фиксацией результата выполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, в том числе в электронной форме, является присвоение письменному ответу исходящего номера в соответствии с правилами делопроизводства администрации.

Результатом выполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан является направление письменного ответа на обращение гражданина, подписанного главой округа или главой администрации, в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента

27. Гражданин вправе направить жалобу на решение, действие (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан.

Письменные жалобы регистрируются в течение 3 календарных дней со дня их поступления работниками, ответственными за прием документов, в журнале учета письменных обращений граждан. Жалоба направляется по почте по следующему адресу: 188932, г. Костомукша ул. Строителей д. 5

Ответ направляется гражданину в срок до 30 календарных дней с момента регистрации жалобы.

28. По результатам рассмотрения жалобы глава городского округа, глава администрации:

- признает правомерным решение, действие (бездействие) должностных лиц и отказывает в удовлетворении жалобы;

- признает действие (бездействие) должностных лиц неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты в целях, устранения допущенных нарушений.

О принятых мерах в письменной форме сообщается гражданину, подавшему жалобу.

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