

27.01.2010 5 – р

**Об утверждении Административного регламента
Администрации Северного управленческого округа
Свердловской области исполнения государственной
функции по рассмотрению обращений граждан**

В целях реализации постановления Правительства Свердловской области от 31.12.2009 г. № 1446-ПП «О Программе проведения административной реформы в Свердловской области на 2009 – 2010 годы» и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Утвердить Административный регламент Администрации Северного управленческого округа Свердловской области исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан (прилагается).

Управляющий округом

И.И.Граматик

УТВЕРЖДЕН

распоряжением управляющего
Северным управленческим округом
от 27.01.2010 г. № 5 – р

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
АДМИНИСТРАЦИИ СЕВЕРНОГО УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОКРУГА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Глава 1. Общие положения

1. Административный регламент Администрации Северного управленческого округа Свердловской области исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Северного управленческого округа Свердловской области (далее – Администрация округа), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при осуществлении полномочий Администрации округа по исполнению государственной функции в установленном порядке, а также порядок взаимодействия Администрации округа с другими организациями и ведомствами при осуществлении государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

2. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется Администрацией округа в соответствии с нормами:

Конституции Российской Федерации («Российская газета», 2009, 21 января, № 7);

Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95);

Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 1993, 12 мая, № 89) с изменениями, внесенными Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 4-ФЗ («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25);

Областного закона от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области» («Областная газета», 1997, 9 января, № 2) с изменениями, внесенными Областным законом от 12 июля 2007 года № 78-ОЗ («Областная газета», 2007, 17 июля, № 232-249);

Закона Свердловской области от 23 июня 1997 года № 38-ОЗ «О Северном управленческом округе» («Областная газета», 1997, 27 июня);

Положения об администрации Северного управленческого округа Свердловской области, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 26.01.1998 г. № 76-п «Об администрации Северного управленческого округа» («Собрание законодательства Свердловской области», 2004, № 12-4, ст.2353) с изменениями внесенными постановлениями Правительства Свердловской области от 23.03.2007 г. № 223-ПП («Собрание законодательства Свердловской области», 2007, № 3-1, ст.402).

3. Государственная функция по рассмотрению обращений граждан исполняется Администрацией округа.

4. Государственную функцию по рассмотрению обращений граждан в Администрации округа непосредственно осуществляют управляющий Северным управленческим округом (далее – управляющий округом), его заместитель и начальники отделов Администрации округа (по принадлежности курируемых вопросов).

5. Настоящий административный регламент применяется к письменным предложениям, заявлениям, жалобам, коллективным обращениям, а также устным обращениям граждан по всем вопросам, отнесенным к ведению Администрации округа в соответствии с федеральными законами, законами и нормативными правовыми актами Свердловской области и Положением об Администрации округа.

6. Действие настоящего административного регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами; обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Свердловской области.

7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан, контроль исполнения и за организацию рассмотрения письменных и устных обращений, поставленных на контроль, возлагается на должностное лицо Администрации округа – начальника отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

9. Результатом исполнения государственной функции является рассмотрение письменных и устных обращений граждан:

1) конечным результатом исполнения государственной функции по рассмотрению письменных обращений граждан является:

– разрешение поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа;

– уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– отказ в рассмотрении обращения;

2) результатом исполнения государственной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

10. Государственная функция реализуется в отношении граждан, обратившихся в Администрацию округа лично, а также направивших письменные обращения.

11. Заявителями, в отношении которых исполняется государственная функция, являются:

- граждане Российской Федерации (далее - граждане);
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

12. При исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан в целях получения документов, информации, необходимых для осуществления государственной функции, для проверки сведений осуществляется взаимодействие с исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований, организациями и учреждениями, расположенными на территории Северного управленческого округа (далее – округ).

13. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет управляющий округом.

Глава 2. Требования к порядку исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции

14. Информация о порядке исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется работниками Администрации округа:

- непосредственно в здании Администрации округа;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

15. Сведения о местонахождении Администрации округа, график (режим) её работы, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок приведены в приложении № 1 к административному регламенту и размещаются вместе с требованиями к письменному обращению граждан на информационном стенде в фойе помещения Администрации округа перед приемной управляющего округом.

16. Информация о лицах, осуществляющих личный прием граждан в Администрации округа, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (приложение № 2 к административному регламенту) сообщается по телефонам для справок и

размещается на информационном стенде в фойе помещения Администрации округа перед приемной управляющего округом.

Кроме того, на информационном стенде размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению государственной функции;
- таблица сроков исполнения функции в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;
- порядок информирования о ходе исполнения государственной функции;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию.

17. Информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

18. Информирование граждан о порядке исполнения государственной функции проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

19. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции обеспечивается должностными лицами Администрации округа, осуществляющими исполнение государственной функции:

- лично;
- по телефону.

20. При ответах на телефонные звонки работники Администрации округа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если работник Администрации округа, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

21. Должностные лица, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

22. Гражданин с учетом графика (режима) работы Администрации округа с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении административных процедур по рассмотрению его обращения при помощи услуг телефонной и почтовой связи, информационных сетей общего пользования, электронной почты или лично.

23. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение их обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

24. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения государственной функции при обращении граждан в Администрацию округа, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой, а также факсимильной связью.

25. При коллективном обращении граждан в Администрацию округа, письменное информирование о порядке исполнения государственной функции осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

26. Публичное информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется путем размещения информации в печатном издании.

*Порядок получения консультаций (справок) об исполнении
государственной функции*

27. Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются должностными лицами, обеспечивающими исполнение данной государственной функции, и должностным лицом, ответственным за организацию исполнения данной государственной функции.

28. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на личный прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Администрации округа для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

29. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

30. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почтовой, телефонной и электронной связи).

31. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) предоставляться с использованием средств массовой информации и информационных систем общего пользования (в том числе Интернет, телефонной связи, электронной почты).

*Порядок предоставления справочной информации о ходе исполнения
государственной функции*

32. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

33. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы, ответственный за прием и регистрацию обращений (далее – обеспечивающий специалист).

34. Справки по вопросам исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются обеспечивающим специалистом. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

35. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

36. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан принимаются в течение недели с понедельника по пятницу в рабочее время с 9.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов.

37. При получении запроса по телефону обеспечивающий специалист:

- называет наименование государственного 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 вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку данный специалист подготавливает ответ.

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

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

Сроки исполнения государственной функции

40. Общий срок исполнения государственной функции по рассмотрению письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной (выездной) проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения государственной функции может быть продлен управляющим округом на основании докладной записки ответственного исполнителя, но не более чем на 30 дней, с обязательным заблаговременным уведомлением (промежуточным ответом) гражданина о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием необходимости продления сроков.

Запрос об истребовании дополнительных материалов направляется в адрес государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц в течение 7 дней со дня регистрации обращения поступившего в Администрацию округа.

41. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

42. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок не позднее 15 дней со дня их регистрации.

43. Управляющий округом может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

44. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения в указанный срок;
- без указания конкретной даты исполнения: имеющие в тексте пометку «срочно» исполняются в 3-дневный срок, имеющие пометку «незамедлительно» – в 5-дневный срок, имеющие пометку «оперативно» – в 10-дневный срок, имеющие пометку «безотлагательно» – в 15-дневный срок, считая от даты подписания поручения; остальные – в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.

45. Обращения военнослужащих и их семей рассматриваются в течение 7 дней.

46. Сопроводительные письма (ходатайства) депутатов представительного органа местного самоуправления, Законодательного Собрания Свердловской области, Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, поступившим в адрес депутата, рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации соответствующего ходатайства депутата в Администрации округа. Обращения депутатов, имеющие статус «Депутатский запрос» (с соответствующим решением представительного или законодательного органа о признании обращения депутата депутатским запросом), рассматриваются в срок не более 10 дней.

47. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

48. Обращения граждан к управляющему округом, полученные в ходе подготовки и выступления управляющего округом в средствах массовой информации, рассматриваются в 10-дневный срок с момента их регистрации в отделе государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Администрации округа.

49. Обращения граждан в общественные приемные рассматриваются в срок, не превышающий 15 дней.

50. О решении, принятом по предложению, заявлению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) обжалуются, должно быть сообщено в течение 5 дней со дня вынесения решения.

51. В случае продления сроков рассмотрения обращений граждане извещаются об этом в 3-дневный срок.

52. Должностное лицо по направленному в его адрес запросу государственного органа или органа местного самоуправления, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, для которых установлен особый порядок предоставления (государственная тайна, коммерческая тайна и т.п.).

53. Исполнение государственной функции по рассмотрению устных обращений граждан осуществляется сразу же в ходе ведения личного приема.

Перечень оснований для отказа в исполнении государственной функции

54. Обращение не рассматривается по существу, если:

– в письменном обращении гражданина в Администрацию округа содержится вопрос, по которому данному лицу многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и отделом государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Администрации округа либо непосредственно исполнителем готовится предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, которое подписывается

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

– по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

– в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

– в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа (т.е. анонимное, направляется управляющему округом для ознакомления);

– от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

– текст письменного обращения не поддается прочтению;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в данном случае готовится сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

55. Об отказе в рассмотрении обращения по существу обратившемуся гражданину сообщается письменно в виде уведомления. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

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

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

Требования к местам исполнения государственной функции

58. На входе в здание (помещение), где находится администрации округа, на видном месте размещается вывеска, содержащая полное наименование и информацию о режиме работы Администрации округа.

59. Требования к присутственным местам:

1) прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);

2) присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей;

3) присутственные места должны соответствовать требованиям противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (в части СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03).

Присутственные места оборудуются:

- системой вентиляции (кондиционирования) воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

4) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

5) присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

б) в период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

60. Требования к местам для информирования:

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для оформления документов.

61. Требования к местам для ожидания:

1) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц;

2) места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками); количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест;

3) места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

62. Требования к местам приема граждан:

1) прием граждан в Администрации округа осуществляется в рабочем кабинете управляющего округом и его заместителя;

2) должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками;

3) место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

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

Требования к письменному обращению граждан

63. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес (местожительство), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости, к письменному обращению прилагаются копии иных документов.

*Ответственность должностных лиц Администрации округа
при исполнении государственной функции*

64. Должностные лица Администрации округа, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. При утрате исполнителем письменных обращений проводится служебная проверка.

65. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

66. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации округа исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения с прилагаемыми документами другому должностному лицу в соответствии с поручением управляющего округом.

Глава 3. Административные процедуры исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан

67. Последовательность действий по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан представлена в блок-схеме осуществления административных процедур (приложении № 3 к административному регламенту).

***Последовательность административных действий (процедур)
при рассмотрении письменных обращений***

68. Исполнение государственной функции по рассмотрению письменных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменного обращения;
- рассмотрение письменного обращения управляющим округом, принятие решения и постановка его на контроль;
- рассмотрение письменного обращения исполнителями;
- продление срока рассмотрения письменного обращения в случае необходимости;
- оформление и направление ответа на письменное обращение;
- списание и оформление дела по письменному обращению.

Прием и регистрация письменного обращения

69. Основанием для начала исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, от должностных лиц для рассмотрения по принадлежности или по поручению.

70. Обращение может поступить в Администрацию округа одним из следующих способов:

- непосредственно от заявителя (лично) либо его представителя;
- почтовым отправлением;
- телеграфом;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи по информационным сетям общего пользования (электронные обращения);
- фельдъегерской связью.

71. Прием обращений осуществляется обеспечивающим специалистом следующим образом:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прилагается конверт;
- прикладываются после письма поступившие документы (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки, пенсионного удостоверения, фотографии и других подобных документов);
- составляется 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 экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к поступившему обращению.

72. Обеспечивающий специалист, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю – начальнику отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

73. Прием письменных обращений непосредственно от граждан также производится обеспечивающим специалистом. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения, подписи, расшифровки подписи и должности лица, осуществившего прием обращения, и сообщается телефон для справок по рассмотрению обращений граждан.

74. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя руководителей или специалистов администрации округа, передаются адресатам невскрытыми.

75. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является принятие документов и подготовка их к регистрации.

76. Поступившие письменные обращения регистрируются обеспечивающим специалистом, как правило, в день поступления, но не более 3 дней с даты их поступления, в журнале учета письменных обращений граждан в Администрации округа (приложение № 4 к административному регламенту) с использованием автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан (далее – электронная база данных).

77. Обеспечивающий специалист:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение (датой поступления считается дата, указанная на штампе Администрации округа);

- в журнале учета письменных обращений граждан и электронной базе данных указывает фамилию, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), категорию заявителя 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. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает вид обращения (заявление, предложение, жалоба); тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (например, из Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма, данные о наличии приложений;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам;

- на поручениях Губернатора Свердловской области, членов Законодательного Собрания Свердловской области, членов Правительства

Свердловской области о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, делается отметка о контроле в электронной базе данных, в журнале учета и на регистрационной карточке проставляет знак «К».

78. Обращения членов Законодательного Собрания Свердловской области, Губернатора Свердловской области, членов Правительства Свердловской области, руководителей муниципальных образований Свердловской области, адресованные управляющему округом, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, принимаются, регистрируются обеспечивающим специалистом и направляются управляющему округом в тот же день.

79. Результатом выполнения действий по регистрации письменных обращений является их регистрация в журнале учета письменных обращений, электронной базе данных и подготовка обращения гражданина к направлению на рассмотрение управляющему округом.

*Рассмотрение письменного обращения управляющим округом,
принятие решения и постановка его на контроль*

80. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями управляющему округом.

Обеспечивающий специалист после выполнения всех необходимых действий по регистрации обращения в тот же день направляет его управляющему округом для принятия решения о направлении обращения на рассмотрение исполнителям – заместителю управляющего либо начальникам отделов Администрации округа.

81. Решение о направлении обращения заместителю управляющего либо начальникам отделов на рассмотрение принимается в форме поручения и исключительно исходя из содержания обращения.

82. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, предписание действия, срок исполнения поручения, подпись управляющего округом.

83. В тексте поручения может быть указание «срочно», «незамедлительно», «оперативно», «безотлагательно» или «оперативно».

84. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

– письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

– письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема граждан в Администрации округа, а обращения списываются «В дело» как исполненные;

– в случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации округа, то обращение в установленный срок пересылается в соответствующий 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;

– в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации пересылаются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

– обращение может не рассматриваться по существу по основаниям, указанным в пункте 54 настоящего административного регламента;

– в случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией управляющего округом, исполнителем готовится письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде;

– на обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются;

– если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы. Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии – 5 дней со дня регистрации обращения в Администрации округа.

85. После оформления поручения, обращение возвращается обеспечивающему специалисту.

86. Обеспечивающий специалист в день получения обращения с поручением:

– вносит в журнал учета письменных обращений граждан и электронную базу данных фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей) по рассмотрению обращения в соответствии с поручением, содержание и дату поручения, сроки его выполнения;

– осуществляет передачу обращений с прилагаемыми к ним документами исполнителям в соответствии с поручением под расписку в течение 1 дня с момента возвращения обращения с рассмотрения от управляющего округом.

87. Результатом выполнения действий по направлению письменных обращений на рассмотрение является оформление поручения и передача обращений заместителю управляющего либо начальникам отделов.

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

89. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Губернатора Свердловской области, председателя Правительства Свердловской области и его заместителей, руководителя Администрации Губернатора Свердловской области, руководителя аппарата Правительства Свердловской области, председателей палат Законодательного Собрания Свердловской области о рассмотрении обращений граждан.

90. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

91. Решение о постановке обращения на контроль принимается управляющим округом. На обращениях, взятых на контроль, проставляется знак «К» с указанием срока исполнения.

92. В случае если в процессе рассмотрения обращения выявлена невозможность его рассмотрения в установленный контрольный срок, ответственный исполнитель, докладной запиской информирует об этом лицо, поставившее обращение на контроль. При этом в докладной записке должны быть указаны причины невозможности рассмотрения обращения в установленный срок, а также срок, в течение которого оно может быть рассмотрено. После рассмотрения докладной записки такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, с указанием контрольного срока для подготовки ответа об окончательном решении вопроса.

93. Обращение может быть возвращено управляющим округом ответственному исполнителю для повторного рассмотрения, если из подготовленного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

94. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственный исполнитель, а также обеспечивающий специалист.

95. Использование электронной базы данных позволяет осуществлять текущий (заблаговременный – за неделю до установленного срока) контроль за сроками рассмотрения обращений граждан. Обеспечивающий специалист еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений управляющего округом.

96. Результатом осуществления процедуры постановки обращений граждан на контроль является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

97. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает управляющий округом на основании ответа, данного заявителю.

Рассмотрение письменных обращений исполнителями

98. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией управляющего округом и прилагаемыми документами) исполнителю.

99. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

100. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

101. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

102. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации округа или с выездом на место.

103. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) по согласованию с управляющим округом вправе пригласить заявителя для личной беседы и получить объяснения у заявителя.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования факсимильной и электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за 5 дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем;

3) по согласованию с управляющим округом вправе запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, и получить объяснения у иных юридических и физических лиц. Запрос подписывается руководителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней (в исключительных случаях при наличии оснований данный срок может быть продлен).

Информация о полученных на выезде сведениях и их оценка по вопросам, поставленным в обращении, указывается в ответе на обращение;

4) в случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, с предварительного разрешения управляющего округом, выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов для проведения проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством;

5) по согласованию с управляющим округом в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения экспертов;

б) по согласованию с управляющим округом принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7) готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

104. В случае если, по мнению исполнителя, вопросы, поставленные в обращении, выходят за рамки его должностных обязанностей и на них не может быть дан квалифицированный ответ, он в двухдневный срок после передачи ему обращения может представить лицу, давшему поручение, мотивированную докладную записку, указывая при этом должностное лицо Администрации округа, которому, по его мнению, следует передать обращение. По результатам рассмотрения докладной записки поручение может быть оставлено в силе, изменено или отменено с оформлением нового поручения.

105. По поступившим письменным обращениям граждан по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации округа, исполнителем готовится сопроводительное письмо о направлении обращения по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

106. По поступившим письменным обращениям, присланным не по принадлежности из государственных органов и других организаций, исполнителем в течение 7 дней со дня их регистрации готовится сопроводительное письмо о возвращении обращения в направивший орган или организацию.

107. По поступившим запросам государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица, рассматривающих обращение, исполнителем в течение 15 дней со дня их регистрации готовится сопроводительное письмо, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

108. Результатом рассмотрения обращений исполнителями является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям, либо подготовка сопроводительных писем о направлении обращений по принадлежности и уведомлений заявителей, либо подготовка сопроводительных писем о возвращении обращений, присланных не по принадлежности.

В этом случае управляющий округом снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа или сопроводительного письма, подготовленного исполнителем.

*Продление срока рассмотрения письменного обращения
в случае необходимости*

109. Основанием для начала административной процедуры является поступление докладной записки исполнителя с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения.

110. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен.

111. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит докладную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет её управляющему округом за 3 дня до окончания срока исполнения поручения по обращению.

112. Управляющий округом на основании докладной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом или органом государственной власти Свердловской области, то исполнитель также обязан заблаговременно (за 3 дня до окончания срока исполнения поручения по обращению) согласовать с данным органом продление срока рассмотрения обращения.

113. Результатом принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения является разрешительная резолюция руководителя давшего поручение по обращению и подписание уведомления заявителю.

Оформление и направление ответа на письменное обращение

114. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения исполнителем о подготовке проектов ответов на обращения граждан, сопроводительных писем о переадресации обращений, уведомлений граждан, а также ответов на поручения, поступившие в адрес Администрации округа.

115. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина (что, когда и кем сделано или будет делаться).

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

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

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

118. Ответы заявителям, ответы на поручения, сопроводительные письма и уведомления гражданам печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации округа. В ответе должно быть указано, кому он направлен, почтовый адрес, дата отправки, регистрационный номер, присвоенный Администрацией округа. В левом нижнем

углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

119. Подлинники обращений граждан в федеральные органы или органы государственной власти Свердловской области возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

121. Ответы на письменные обращения граждан направляются в письменном виде в зависимости от способа обращения гражданина почтовым отправлением, в исключительном случае по электронной почте.

На обращения граждан, поступившие по электронной почте при наличии почтового адреса гражданина, ответы направляются в письменном виде почтовым отправлением. На обращения граждан, поступившие факсимильной связью, ответы так же направляются в письменном виде почтовым отправлением.

122. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

123. После регистрации ответа обеспечивающий специалист осуществляет его отправку заказным письмом с уведомлением. Отправление ответов без регистрации не допускается.

124. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично.

125. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

126. Результатом выполнения действий по оформлению и направлению ответов на письменные обращения граждан является готовый проект ответа для подписания управляющим округом и получение (возврат) бланка уведомления с подписью получателя.

Списание и оформление дела по письменному обращению

127. Основанием для начала административной процедуры является передача всего пакета документов по рассмотренному обращению с отметкой управляющего округом о списании в дело.

128. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления (подписания) ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, в том числе листы резолюций (поручения) и сопроводительные письма, поступившие ответы на запросы, справки, служебные пояснительные записки исполнителей, копия ответа заявителю, контрольно-учетная карточка, передаются для формирования дела по обращению обеспечивающему специалисту, который проверяет правильность оформления ответа, краткое содержание ответа

вносит в журнал учета обращений граждан, регистрационно-контрольную карточку и электронную базу данных в Администрации округа.

В электронную базу данных заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

129. В правом нижнем углу на регистрационной карточке обращения исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Решено положительно», «Решено положительно с выездом на место», «Разъяснено», «Разъяснено с выездом на место», «Отказано», «Отказано с выездом на место», «Приняты меры для положительного решения»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет начальник отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

130. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля являются дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» управляющим округом ответа, полученного от исполнителя.

131. Начальник организационного отдела при формировании дела проверяет материалы дела по обращению. Если при проверке будут выявлены недостатки при исполнении обращения или несоответствие результатов рассмотрения обращения поручениям данным управляющим округом, начальник отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы вправе вернуть исполнителям обращение на доработку.

132. Результатом выполнения действий по списанию и оформлению дела по письменному обращению является его итоговое оформление для архивного хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации округа.

133. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации округа.

134. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

135. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

136. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них по алфавиту, а коллективные в соответствии с порядковыми номерами.

137. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке обращений граждан, которая комплектуется по территориальной принадлежности обращений и фамилиям авторов в алфавитном порядке.

138. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается организационным отделом Администрации округа в текущем архиве в течение 5 лет.

139. По истечении сроков хранения в архиве Администрации округа соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с

заключением экспертной комиссии Администрации округа уничтожаются в установленном порядке.

Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан

140. Исполнение государственной функции по рассмотрению устных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- организация личного приема;
- регистрация устного обращения;
- рассмотрение устного обращения и постановка его на контроль;
- предоставление устного ответа или подготовка письменного ответа в случае его необходимости;
- оформление дела по устному обращению при его наличии.

Организация личного приема

141. Основанием для начала административной процедуры является наличие графика личного приема граждан, который проводится управляющим округом и его заместителем.

142. График личного приема граждан утверждается управляющим округом и предполагает прием граждан каждым руководителем не реже 1 раза в неделю.

143. Организацию личного приема граждан осуществляет начальник отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

144. Предварительная запись на прием управляющего округом и его заместителя производится обеспечивающим специалистом в течение недели с 9.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов.

145. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

146. Обеспечивающий специалист оказывает гражданам справочно-информационную помощь.

147. Прием граждан осуществляется в порядке очередности с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившихся, удаленности места проживания от центра управленческого округа, даты и времени обращения посетителя. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется обеспечивающим специалистом.

148. Обеспечивающий специалист обязан присутствовать на личном приеме граждан, который ведут руководители Администрации округа.

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

150. Во время личного приема управляющего округом и его заместителя каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

151. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу к начальнику отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы либо к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо обеспечивающим специалистом разъясняется в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

152. В случае повторного обращения на прием к руководителю обеспечивающий специалист осуществляет подборку всех имеющихся в Администрации округа материалов, касающихся данного заявителя, и представляет их руководителю.

153. Запись на повторный прием к управляющему округом и его заместителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

154. Управляющий округом и его заместитель могут проводить выездные личные приемы граждан в администрациях муниципальных образований, входящих в состав Северного управленческого округа.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан руководителями Администрации округа возлагается на начальника отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов руководителей Администрации округа соответствуют данному разделу административного регламента.

155. Результатом выполнения действий по организации личного приема граждан является обеспечение организованной очередности граждан при принятии их руководителями Администрации округа.

Регистрация устного обращения

156. Основанием для начала исполнения государственной функции является устное обращение гражданина на личный прием к управляющему округом (его заместителю), в том числе обращения граждан на их выездном приеме.

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» руководителей Администрации округа на радио и телевидении.

157. Обеспечивающий специалист проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность. Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

158. Обеспечивающий специалист регистрирует устное обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан, а также заносит все необходимые сведения в электронную базу данных, в случае необходимости распечатывает контрольно-регистрационную карточку. При необходимости также распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

159. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 15 минут.

160. Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», по рассмотрению которых управляющим округом даны поручения, обеспечивающий специалист так же принимает для регистрации и контроля.

Максимальный срок регистрации устных обращений не может превышать 3-х дней с даты их поступления в «прямом эфире».

161. Результатом выполнения действий по регистрации устных обращений является внесенная учетная запись в журнале учета устных обращений и электронной базе данных.

Рассмотрение устного обращения и постановка его на контроль

162. Основанием для начала административной процедуры является изложение гражданами в ходе приема руководителями Администрации округа содержания их устного обращения.

163. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются обеспечивающим специалистом в журнале учета личного приема граждан.

164. 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 журнале.

165. Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

166. При поступлении устного обращения в ходе «прямого эфира», по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в «прямом эфире».

167. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема («прямого эфира») управляющим округом и его заместителем дается поручение соответствующим исполнителям о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

168. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

169. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

170. После окончания личного приема обеспечивающий специалист проводит первичную обработку материалов приема граждан.

171. Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой должностному лицу, осуществляющему личный прием.

172. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема (прямого эфира) необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения.

173. Контроль за своевременным исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на начальника отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

174. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, обеспечивающий специалист готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения, заполняя необходимые данные в электронной базе данных.

175. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения (мер) по разрешению поставленного вопроса, либо решения о передаче обращения гражданина исполнителям в Администрации округа на рассмотрение с подготовкой письменного ответа.

*Предоставление устного ответа или подготовка письменного ответа
в случае его необходимости*

176. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения руководителем о предоставлении ответа на устное обращение.

177. В целях рассмотрения устного обращения гражданина руководитель, ведущий прием, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

178. По окончании приема управляющий округом или его заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

179. Обеспечивающий специалист вносит необходимые сведения в журнал учета приема граждан в Администрации округа (приложение № 5 к административному регламенту), в том числе сведения о результате приема.

180. Следующим основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по устному обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

181. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа исполнителя по устному обращению, подготовленное на подпись управляющему округом, списывает материалы рассмотрения "В дело" либо дает дополнительные поручения.

182. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

183. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

184. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

185. Результатом выполнения действий по предоставлению ответа на устное обращение считается, если приняты необходимые меры и дан ответ гражданину в устной или письменной форме на все поставленные в обращении вопросы.

186. Обеспечивающий специалист направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный управляющим округом ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте с уведомлением или электронной почтой.

Оформление дела по устному обращению при его наличии

187. Основанием для начала административной процедуры является возврат исполнителем пакета документов по устному обращению в отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

188. Обеспечивающий специалист формирует дело по устному обращению гражданина, вносит в электронную базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

В электронную базу данных вносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе дополнительно поступившие по завершении работы с обращением, делается отметка в электронной базе данных о поступлении дела по рассмотрению устного обращения на хранение.

189. Результатом выполнения действий по списанию и оформлению дела по устному обращению является его итоговое оформление для архивного хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации округа.

190. Ответы и копии ответов на устные обращения, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации округа.

191. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

192. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются по алфавиту. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему руководителей Администрации округа.

193. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

194. Хранение материалов рассмотренных устных обращений обеспечивается обеспечивающим специалистом в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве Администрации округа соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации округа уничтожаются в установленном порядке.

Глава 4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции по рассмотрению обращений граждан

195. Контроль за исполнением государственной функции заключается в проведении текущего контроля за деятельностью Администрации округа при осуществлении государственной функции по рассмотрению обращений граждан со стороны:

– Правительства Свердловской области в отношении управляющего округом и Администрации округа в целом;

– управляющего округом в отношении должностных лиц Администрации округа, ответственных за осуществление государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

196. Управляющий округом и должностные лица Администрации округа, ответственные за осуществление государственной функции по рассмотрению обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции, полноту и качество выполнения работ.

197. Управляющий округом и его заместитель несут персональную ответственность за организацию и обеспечение исполнения установленной функции.

198. Персональная ответственность закрепляется в соответствующих должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

199. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий исполнения государственной функции и принятием решений осуществляется должностными лицами Администрации округа, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции, а именно – управляющим округом и начальником отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы.

200. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению государственной

функции, проверок соблюдения и исполнения работниками Администрации округа положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

201. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается управляющим округом.

202. Результаты текущего контроля оформляются в виде информационно-аналитической справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Аналитическая работа по обращениям граждан проводится отделом государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Администрации округа.

Анализ поступивших в Администрацию округа обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится, как правило, ежеквартально с использованием возможностей электронной базы данных на основании информации о результатах рассмотрения обращений граждан, отраженной в журнале учета устных обращений граждан и в законченных делах по обращениям граждан.

Информационно-аналитические справки направляются на рассмотрение управляющему округом.

203. Проверка также может проводиться по конкретному аргументированному обращению заявителей.

204. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан, несоблюдения должностными лицами Администрации округа положений настоящего административного регламента осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента и осуществления государственной функции по рассмотрению обращений граждан

205. В случае нарушения должностными лицами Администрации округа своих должностных обязанностей при осуществлении государственной функции по рассмотрению обращений граждан заинтересованное лицо вправе обжаловать действия (бездействие) указанных должностных лиц перед руководством Администрации округа.

206. Обжалование действия (бездействия) указанных должностных лиц производится в письменном виде и направляется по почте.

Почтовый адрес для направления документов и обращений с указанием часов работы прилагается (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

207. Ответ направляется заявителю в срок до 30 календарных дней с момента поступления жалобы в Администрацию округа.

208. Подача жалобы на решения, действия должностных лиц не приостанавливает исполнения обжалуемых решений, действий по осуществлению государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

209. По результатам рассмотрения жалобы на решение, действие (бездействие) уполномоченных должностных лиц Администрация округа:

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

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

210. Действия по реализации решения Администрации округа об удовлетворении жалобы на решение, действие (бездействие) должностных лиц должны быть совершены в течение 5 календарных дней со дня принятия такого решения.

211. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым Администрацией округа, действие (бездействие) и решение по исполнению государственной функции могут быть обжалованы в установленном судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту
Администрации Северного
управленческого округа
Свердловской области по
исполнению государственной
функции по рассмотрению
обращений граждан

Информация
о местонахождении, почтовом адресе, справочных телефонах
Администрации Северного управленческого округа Свердловской области

Администрация Северного управленческого округа Свердловской области (далее – Администрация округа) располагается *по адресу*: г.Красноурьинск, ул. Молодежная, д.1.

Почтовый адрес Администрации округа: 624440, г.Красноурьинск, ул. Молодежная, д.1.

График работы Администрации округа:

по рабочим дням: в понедельник-четверг с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.15 часов, в пятницу - с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов (в предпраздничный день - на один час короче).

Прием письменных обращений граждан в Администрации округа осуществляется по адресу: г.Красноурьинск, ул. Молодежная, д.1, к.16.

Справочные телефоны Администрации округа по рассмотрению обращений граждан и записи на личный прием: (34384) 4-70-38, 6-37-81.

Адрес электронной почты Администрации округа: okrug@krasnoturinsk.ru ,
sever@gov66.ru

Приложение № 2
к Административному регламенту Администрации Северного
управленческого округа Свердловской области по исполнению
государственной функции по рассмотрению обращений граждан

**Информация об организации личного приема граждан
в Администрации Северного управленческого округа Свердловской области**

Прием граждан в Администрации Северного управленческого округа Свердловской области (далее – Администрация округа) ведут управляющий Северным управленческим округом, член Правительства Свердловской области и его заместитель.

Запись на прием производится специалистом организационного отдела, ответственным за организацию личного приема, по рабочим дням: в понедельник – пятницу с 9.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов, по телефонам: (34384) 4-70-38, 6-37-81.

Прием граждан руководителями осуществляется в соответствии с Положением об Администрации округа и распределением обязанностей между ними:

Должность	Ф.И.О.	Дни и часы приема	Полномочия по рассмотрению обращений граждан
Управляющий Северным управленческим округом	Грамастик Иван Иванович	Вторник с 14.00 до 17.00 часов	По всем вопросам, входящим в компетенцию Администрации округа.
Заместитель управляющего Северным управленческим округом	Полянская Ольга Константиновна	Четверг с 14.00 до 17.00 часов	По вопросам социальной направленности.

Прием граждан осуществляется по адресу: г. Краснотурьинск, ул. Молодежная, д. 1, к.21, к.22.

Телефоны для справок по вопросам о ходе рассмотрения обращений граждан: (34384) 4-70-38, 6-37-81. Справки предоставляются специалистом организационного отдела, ответственным за организацию личного приема в Администрации округа.

Приложение № 3
к Административному регламенту
Администрации Северного управленчес-
кого округа Свердловской области по
исполнению государственной функции по
рассмотрению обращений граждан

**Блок-схема осуществления административных процедур исполнения
государственной функции по рассмотрению обращений граждан**



Приложение № 4
к Административному регламенту Администрации
Северного управленческого округа Свердловской
области по исполнению государственной функции
по рассмотрению обращений граждан

**Журнал учета письменных обращений граждан
в Администрации Северного управленческого округа Свердловской области**

<i>№ рег.</i>	<i>Дата поступления обращения</i>	<i>Ф.И.О. заявителя (заявителей)</i>	<i>Адрес заявителя</i>	<i>Тип обращения (заявление, жалоба, предложение), тип доставки (письмо, лично)</i>	<i>Поступило из (дата, исх. № сопроводительного письма)</i>	<i>Поступило впервые, повторно</i>
1	2	3	4	5	6	7

<i>Поставленные в обращении вопросы</i>	<i>Содержание поручения, Ф.И.О. исполнителя, срок исполнения</i>	<i>Подпись исполнителя в получении обращения</i>	<i>Результаты рассмотрения обращения</i>	<i>Исх. № и дата направления ответа</i>	<i>Примечание</i>
8	9	10	11	12	13

Приложение № 5
к Административному регламенту Администрации
Северного управленческого округа Свердловской
области по исполнению государственной функции
по рассмотрению обращений граждан

**Журнал учета личного приема граждан
в Администрации Северного управленческого округа Свердловской области**

<i>№ n/n</i>	<i>Дата приема</i>	<i>Фамилия, имя, отчество гражданина</i>	<i>Документ, удостоверяющий личность</i>	<i>Место жительства</i>	<i>Лицо, чьи действия обжалуются</i>	<i>Кто принимал</i>
1	2	3	4	5	6	7

<i>По какому вопросу обратился гражданин</i>	<i>Какое принято решение по обращению</i>	<i>Примечание</i>
8	9	10