

УТВЕРЖДЕН
Распоряжением управляющего
Восточным управленческим округом
Свердловской области
№ 167 от «31» декабря 2009г.

**Административный регламент
администрации Восточного управленческого округа Свердловской области
по исполнению государственной функции
по организации работы с обращениями граждан**

I. Общие положения

Административный регламент исполнения государственной функции администрацией Восточного управленческого округа Свердловской области по организации работы с обращениями граждан разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Восточного управленческого округа Свердловской области (далее - округ) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в округе.

Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение административных процедур:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав Свердловской области;
- Областной Закон от 20.05.1997 год № 32-ОЗ «О Восточном управленческом округе»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 08.01.1998 года №18-п «Об администрации Восточного управленческого округа».

Организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан и их централизованного учета осуществляется в аппарате округа. Организация работы с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области, осуществляется отделом организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа. Устные обращения граждан в адрес управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области рассматриваются во время личных приемов граждан, организацию которых осуществляет секретарь приемной управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в администрацию Восточного управленческого округа Свердловской области:

623850 Свердловская область, город Ирбит, ул. Советская, 96.

Телефон отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа: (34355) 3-87-47, факс для приема письменных обращений: (34355) 3-88-48, E-mail: vostokorg@mail.ru

Телефоны приемной управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области: (34355) 3-87-15.

Заявителями, в отношении которых исполняется государственная функция, являются:

граждане Российской Федерации (далее - граждане);

иностранцы граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Настоящий Административный регламент применяется к письменным предложениям, заявлениям, жалобам, коллективным обращениям, а также устным обращениям граждан по всем вопросам, отнесенным к ведению округа.

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.

Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции

Порядок информирования об исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан

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

- лично гражданам;
- в письменном виде (почтой или факсимильной связью);
- по телефонной связи;
- посредством электронной почты.

Если информация о выполнении государственной функции, полученная в округе, не удовлетворяет граждан, они могут обратиться в Правительство Свердловской области.

2.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения государственной функции являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

2.3. При ответе на телефонные звонки должностные лица округа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании ор-

гана, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности должностного лица округа, принявшего телефонный звонок.

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

2.4. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения государственной функции при обращении граждан в округ, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

2.5. При коллективном обращении граждан в округ, 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.

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

Требования к письменному обращению граждан

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области – администрация Восточного управленческого округа Свердловской области; либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица; а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

2.8. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области – администрация Восточного управленческого округа Свердловской области, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

Срок исполнения государственной функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.9. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен иной контрольный срок исполнения государственной функции Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

2.10. В случае если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных

мер, срок исполнения поручения может быть продлен администрацией Восточного управленческого округа Свердловской области, Управлением по работе с обращениями граждан по согласованию.

Максимальный срок, на который может быть продлено рассмотрение обращения гражданина, - не более чем 30 дней.

Необходимость продления срока должна быть обусловлена служебной запиской начальника отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

2.11. Управляющий Восточного управленческого округа Свердловской области на основании докладной записки начальника отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль рассмотрения обращения установлен Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, то начальник отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с Управлением по работе с обращениями граждан.

2.12. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

Результат исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан

2.13. Результатом исполнения государственной функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.14. Результатом исполнения государственной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа в исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан

2.15. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указана фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа;
- 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.

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

2.17. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

2.19. 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 в законную силу решения суда.

Ответственность должностных лиц округа при исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан

2.20. Должностные лица округа, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

2.21. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.22. При уходе в отпуск, а также при переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности должностное лицо округа обязано передать все имеющиеся у него на исполнении документы другому должностному лицу округа по поручению своего непосредственного руководителя.

III. Административные процедуры по исполнению государственной функции

3.1. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующую последовательность административных действий (процедур):

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в отделах округа;
- подготовка ответов на письменные обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- личный прием граждан;
- порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Блок-схема исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан приведена в приложении № 1 к Административному регламенту.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2. Основанием для начала исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в округ или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.4. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

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

Регистрация и учет поступивших обращений

3.7. Регистрации и учету подлежат все поступившие (непосредственно от гражданина либо его представителя, поступившие по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу) обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

3.8. Должностное лицо отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа, ответственное за прием документов и регистрацию:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу), письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт;
- прикладывает впереди письма документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

3.9. Регистрация письменных обращений в округе производится должностным лицом отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа в журнале учета обращений граждан, как правило, в день поступления обращения, но не позднее 3 дней.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.10. Регистрация письменных обращений граждан в округе производится в следующем порядке:

- на поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
- почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

3.11. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.12. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к направлению Управляющему Восточным управленческим округом Свердловской области.

Направление обращения на рассмотрение

3.13. После регистрации в тот же день обращение направляется начальнику отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа, который докладывает обращение управляющему Восточным управленческим округом Свердловской области.

Решение в виде резолюции принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.14. Резолюция должна содержать наименование должностного лица в округе, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» и «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

3.15. Обращения граждан рассматриваются непосредственно в отделах округа или с выездом на место проведения проверки конкретным должностным лицом, а в случае необходимости - рабочей группой.

3.16. В случае поступления повторного обращения гражданина в округ, должностное лицо отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа подготавливает соответствующие материалы, связанные с рассмотрением первичного обращения гражданина в округе, и передает обращение гражданина (с материалами к обращению гражданина) уполномоченному должностному лицу.

3.17. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

Контроль сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения письма обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.18. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является оформление поручения и передача обращений в соответствующие отделы округа.

Рассмотрение обращений в отделах Восточного управленческого округа

3.19. Поступившие в отделы округа письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения Управлением по работе с обращениями граждан Свердловской области.

3.20. Должностные лица отделов округа обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, при необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, в случае установления обоснованности доводов авторов обращений;
- подготовку и направление гражданам письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

3.21. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.22. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

3.23. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции округа, то обращение в течение 3 дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление заявителю о переадресации его обращения по поручению управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области может быть отправлено за подписью начальника отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

3.24. Контроль сроков исполнения, подготовкой ответа заявителю осуществляет начальник отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

3.25. Результатом рассмотрения обращений в отделах округа 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.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан

3.26. Ответы на письменные обращения граждан направляются в письменном виде в зависимости от способа обращения гражданина почтовым отправлением либо 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 направляются в письменном виде почтовым отправлением.

3.27. 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.

3.28. Ответы на обращения граждан, а также ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписываются управляющим Восточного управленческого округа Свердловской области.

3.29. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко. На все поставленные в письме вопросы даются исчерпывающие ответы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты к виновным лицам.

3.30. Ответы на письменные обращения должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию и подпись; фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

3.31. Подлинники документов, приложенные к обращению, присланному заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.33. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа, который делает отметку об исполнении в журнале учета обращений граждан и регистрационной карточке.

3.34. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль правильности списания письма в дело осуществляет начальник отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

3.35. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.36. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.37. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.38. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений.

3.39. Справки по вопросам исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.40. 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.

3.41. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении государственной функции по рассмотрению обращений граждан принимаются по рабочим дням: в понедельник-четверг с 8.00 до 12.00 часов и с 12.48 до 17.00 часов, в пятницу - с 8.00 до 12.00 часов и с 12.48 до 16.00 часов (в предпраздничный день - на один час короче).

3.42. При получении запроса по телефону должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений:

- называет наименование 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 данное должностное лицо подготавливает ответ.

3.43. Во время разговора должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.44. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений один раз в год готовит отчеты об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их управляющему Восточным управленческим округом Свердловской области.

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

Личный прием граждан

3.46. Личный прием граждан осуществляется управляющим Восточного управленческого округа Свердловской области, заместителем управляющего Вос-

точным управленческим округом Свердловской области, начальником отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа, начальником социально - экономического отдела округа в соответствии с графиком приема граждан.

Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 9.00 часов до 12.00 часов (кроме выходных и праздничных дней) по адресу: г. Ирбит, ул. Советская, 96. Предварительная запись граждан на прием прекращается за один день до начала приема.

3.47. График личного приема граждан утверждается распоряжением управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области и предполагает прием граждан управляющим Восточного управленческого округа Свердловской области, заместителем управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области, начальником отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа, начальником социально - экономического отдела округа не реже одного раза в неделю.

3.48. Места для проведения и ожидания личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

3.49. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет секретарь приемной округа.

3.50. Предварительная запись на прием к руководителям производится секретарем приемной округа.

3.51. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается повторность обращения гражданина. По необходимости при повторных обращениях делается подборка имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

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

3.53. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.54. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.55. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому было поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию округа, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.56. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.57. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо решения о передаче обращения гражданина на рассмотрение в соответствующий отдел округа.

Порядок и формы контроля исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан

3.58. Контроль полноты и качества исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

3.59. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностного лица округа осуществляется руководителями отделов округа.

3.60. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляют начальник отдела организационной и правовой работы, государственной службы и кадров округа.

Порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

3.61. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц округа в части ненадлежащего исполнения ими государственной функции, предусмотренной настоящим Регламентом, в том числе в связи с непринятием мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан в административном и (или) судебном порядке.

3.62. Если в результате рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом округа доводы гражданина признаются обоснованными, на имя управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области направляется служебная записка с обоснованием необходимости проведения служебной проверки в отношении должностных лиц округа, допустивших нарушения настоящего Админи-

стративного регламента, в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

Служебная проверка организуется на основании решения управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области должностными лицами соответствующего отдела округа.

3.63. По результатам рассмотрения жалобы к должностным лицам округа, допустившим нарушения настоящего Административного регламента, могут быть применены меры дисциплинарного воздействия.

3.64. По итогам рассмотрения жалобы гражданину направляется ответ округа, в том числе с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых управляющим Восточного управленческого округа Свердловской области в отношении должностного лица отдела округа, допустившего нарушения настоящего Административного регламента (в случае, если они были приняты).

3.65. Если гражданин не согласен с решением, принятым управляющим Восточного управленческого округа Свердловской области по итогам рассмотрения его жалобы, он может обжаловать решение управляющего Восточным управленческим округом Свердловской области в судебном порядке.

3.66. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суд, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

Приложение № 1
к Административному регламенту администра-
ции Восточного управленческого округа Сверд-
ловской области по исполнению государственной
функции "Организация работы с обращениями
граждан»

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина

