

УТВЕРЖДЕН
Распоряжением управляющего
Южным управленческим округом
Свердловской области
от 05.11.2009 г. № 15-осн.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения государственной функции по рассмотрению
обращений граждан в администрации Южного управленческого округа
Свердловской области**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в территориальном исполнительном органе государственной власти Свердловской области (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации Южного управленческого округа (далее – государственная функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Государственная функция по рассмотрению обращений граждан (далее - государственная функция) исполняется государственными гражданскими служащими администрации Южного управленческого округа Свердловской области (далее – округ).

1.3. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»²;
- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»³;
- Законом Свердловской области от 22.07.1997г № 46-ОЗ «О Южном управленческом округе»¹

¹ Российская газета, 1993, 25 декабря.

²Собрание законодательства Российской Федерации 2006, № 19, ст. 2060,

³ Российская газета № 89, 1993, Собрание законодательства Российской Федерации 1995, № 51, ст. 4970.

- Положением об Администрации Южного управленческого округа Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 08.01.1998г № 17-п
- распоряжением управляющего Южным управленческим округом от 09.01.2007 № 1 «О распределении обязанностей между управляющим Южным управленческим округом и его заместителем»

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

1.5. 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.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан, контроль исполнения и организацию рассмотрения письменных и устных обращений, поставленных на контроль возлагается на государственного гражданского служащего отдела организации работы и взаимодействия с органами местного самоуправления администрации Южного управленческого округа (далее – обеспечивающий специалист)

1.8. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет управляющий округом.

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

1.10. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия:

- обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, направленные в администрации Южного управленческого округа;
- письменные обращения граждан оформляются на бумажном или электронном носителе (распечатываются при направлении через информационные сети общего пользования) и содержат, как правило, наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, адрес

¹ Областная газета, 1197, 29 июля

для ответа, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся;

- устные обращения граждан (в ходе личного приёма, встреч с населением, по телефону, через медиа-функции информационных сетей общего пользования) рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- коллективные обращения граждан – обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;
- повторные обращения граждан – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятием по его обращению решением;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации Южного управленческого округа.

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

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции

2.1.1. Информация о порядке исполнения государственной функции представляется с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования, при непосредственном обращении заявителя

2.1.2. Местонахождение администрации округа:

623418, город Каменск-Уральский, улица Карла Маркса, 17
контактный телефон (телефон для справок): 8(3439) 343277; 365747
адрес электронной почты: vn-sreg@mail.ru;

2.1.3. График работы администрации округа:

Понедельник – четверг с 8.30 до 17.30; пятница с 8.30 до 16.15;
обеденный перерыв с 12.00 до 12.45.

Личный прием граждан должностными лицами администрации округа проводится во второй и четвертый вторник каждого месяца с 14.00 до 16.00

2.1.3. Сведения о графике работы администрации округа сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на информационном стенде внутри здания администрации округа, и в средствах массовой информации.

2.1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению государственной функции;
- указатель расположения кабинетов государственных гражданских служащих, обеспечивающих исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан;
- 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 государственных служащих, исполняющих государственную функцию.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, государственные гражданские служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и занимаемой должности государственного служащего, принявшего телефонный звонок.

При невозможности государственного гражданского служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) государственному служащему по компетенции или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Государственные гражданские служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы администрации округа с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты, услуг почтовой связи.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о государственных служащих, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему государственному служащему, 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.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются государственными гражданскими служащими, обеспечивающими исполнение государственной функции.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на 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.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

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

2.3. Конечными результатами исполнения государственной функции являются:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения.

Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и

получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

2.4. Общий срок исполнения государственной функции

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Управляющим округом и его заместителем могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела. 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;
- остальные – в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.

2.5. Требования к присутственным местам

2.5.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.5.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.5.3. Присутственные места должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»¹. Присутственные места оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

¹ Зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003, регистрационный № 4673. Российская газета, 21.06.2003, № 120.

2.5.5. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.5.6. В период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.6. Требования к местам для информирования

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

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

2.7. Требования к местам для ожидания

2.7.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.7.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации 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.

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

2.8. Требования к местам приема граждан

2.8.1. Прием граждан должностными лицами в администрации округа осуществляется в специально отведенном для этого помещении.

2.8.2. Государственные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.8.3. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

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

3. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

3.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращения руководителем администрации;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;

- оформление дела по обращению;
- анализ обращений граждан.

3.1.1. Прием и регистрация обращения.

Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в администрацию округа. Обращение может поступить в администрацию округа одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте, через информационные системы общего пользования;
- нарочным.

Прием обращений осуществляется государственными служащими администрации округа, в том числе осуществляющими обеспечение исполнения государственной функции и осуществляющими исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан. Принятые обращения граждан передаются в порядке делопроизводства обеспечивающему специалисту.

Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется обеспечивающим специалистом, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

Регистрация обращений осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан на программной платформе LOTUS NOTES (далее - АСКОГ).

При регистрации в «журнал документов» электронной базы данных АСКОГ вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе администрации округа.

3.1.2. Направление обращения на рассмотрение.

Направление обращения руководителю администрации округа для рассмотрения входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в администрацию округа.

Обеспечивающий специалист распределяет и направляет руководителям администрации округа обращения граждан в соответствии с распоряжением управляющего округом от 09.01.2007 № 1 «О распределении обязанностей между управляющим Южным управленческим округом и его заместителем». В базу данных АСКОГ вносится информация о руководителе администрации округа, которому направлено обращение.

По каждому обращению обеспечивающий специалист готовит проект резолюции руководителя администрации округа по рассмотрению обращения, в том числе предложение о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссией).

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию администрации округа;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции администрации округа;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- повторные обращения;
- многократные обращения (три и более раз);
- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;
- анонимные обращения для ознакомления руководителей администрации округа.

На обращения по вопросам, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, обеспечивающий специалист готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;
- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Обращения по вопросам, которые относятся к компетенции администрации округа, к компетенции государственных органов, органов

местного самоуправления обеспечивающий специалист передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолуциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение и согласование руководителю администрации округа. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение руководителю администрации округа – 2 рабочих дня с момента поступления обращения в администрацию округа.

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

По многократным обращениям, на основании истории обращения, обеспечивающий специалист рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит руководителю администрации округа предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Обеспечивающий специалист готовит уведомление гражданину о прекращении переписки с ним. Предложение о прекращении переписки подписывает руководитель администрации округа.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией. Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии – 5 дней со дня регистрации обращения в администрации округа.

Анонимные обращения направляются руководителю администрации округа для ознакомления.

3.1.3. Рассмотрение обращения руководителем администрации

Руководитель администрации округа по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решением руководителя администрации округа является подписанная резолюция.

3.1.4. Рассмотрение обращения исполнителем

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или государственных служащих администрации округа, то обеспечивающий специалист в соответствии с резолюцией руководителя направляет копии обращений всем исполнителям в части их касающейся.

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

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и 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, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции администрации округа;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует 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.

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 государственных органов, 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 несвершении 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 нормативных и других документов области.

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 государственных органов, 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.

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.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

– запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;

– пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

– инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц администрации округа) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос. Запрос 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 представить информацию по запросу, но не более 15 дней.

В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 20 дней.

Запрос подписывается руководителем администрации округа, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять 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.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через руководителя администрации округа.

В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя администрации округа выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.1.5. Направление ответа гражданину

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (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;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрацией округа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось руководителем администрации округа на контроль, исполнитель должен направить руководителю администрации округа информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Ответ на обращение направляется заявителю почтой, по желанию гражданина ответ может быть вручен ему лично, или направлен по электронной почте.

3.1.6. Оформление дела по обращению

Обеспечивающий специалист формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных АСКОГ информацию о результатах рассмотрения обращения.

В «журнал документов» АСКОГ заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

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

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

Обеспечивающий специалист при формировании дела проверяет материалы дела по обращению. Если при проверке будут выявлены недостатки при исполнении обращения или несоответствие результатов рассмотрения обращения данным руководителем администрации округа поручениям, то, обеспечивающий специалист вправе вернуть исполнителям обращение на доработку.

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

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений подшиваются к делу.

Сформированные дела помещаются в специальные папки по территориальной принадлежности и располагаются в них по алфавиту.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом организации работы и взаимодействия с органами местного самоуправления администрации округа в текущем архиве в течение пяти лет.

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 либо передаются на государственное хранение.

3.1.7. Анализ обращений граждан

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется обеспечивающим специалистом в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями администрации округа, исполнительными органами государственной власти, администрациями муниципальных образований, расположенных на территории Южного управленческого округа.

Анализ поступивших в администрацию округа обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей АСКОГ.

В этих целях исполнители (структурные подразделения администрации округа, исполнительные органы власти округа, администрации муниципальных образований Южного округа) представляют обеспечивающему специалисту информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

Информационно-аналитические справки направляются управляющему Южным управленческим округом, его заместителю.

В соответствии с отдельными поручениями руководителей администрации округа готовится информация об обращениях граждан, поступающих из определенного муниципального образования за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан
Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация устного обращения;
- рассмотрение устного обращения;

- направление ответа гражданину;
- оформление дела (при наличии);
- анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

3.2.1. Регистрация устного обращения

Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личном приеме к руководителю администрации округа, в том числе обращения граждан на выездном приеме государственных служащих администрации округа. Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» на радио и телевидении.

Специалист, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

Обеспечивающий специалист регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан, а также заносит все необходимые сведения в базу данных АСКОГ, распечатывает контрольно-регистрационную карточку.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», по рассмотрению которых руководителями администрации округа даны поручения, обеспечивающий специалист принимает для регистрации и контроля.

Максимальный срок подготовки поручений исполнителям и регистрация обращений не может превышать 3-х рабочих дней с даты их поступления в «прямом эфире».

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.

3.2.2. Рассмотрение устного обращения

Последовательность приглашения на личный прием осуществляется обеспечивающим специалистом с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания (для граждан, приезжающих из других муниципальных образований округа), даты и времени обращения посетителя.

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

Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу обеспечивающим специалистом, который записывает посетителя к государственному служащему, ведущему личный прием граждан, либо

приглашает к другому государственному служащему, согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

Обеспечивающий специалист обязан присутствовать на личном приеме граждан, который ведут руководители. Во время приема граждан обеспечивающий специалист фиксирует поручения, которые дают руководители администрации округа по рассматриваемым вопросам, выполняет другие поручения.

Государственные служащие, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются обеспечивающим специалистом в контрольно-регистрационной карточке обращения.

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 контрольно-регистрационной карточке.

Во время личного приема государственными служащими, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

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

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема («прямого эфира») руководителем администрации округа, или государственным служащим, дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственных служащих, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

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

Руководители администрации округа, государственные служащие могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, являющихся территориальными единицами Южного управленческого округа, общественных приемных Губернатора Свердловской области, расположенных в муниципальных образованиях Южного управленческого округа.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан руководителями администрации округа возлагается на обеспечивающего специалиста.

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

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

Руководитель администрации округа, установивший в ходе личного приема (прямого эфира) необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости, руководитель администрации, осуществляющий личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

В соответствии с резолюциями руководителей администрации округа, проводивших прием граждан, обеспечивающий специалист готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения, заполняя необходимые данные в электронной базе данных АСКОГ (подпрограмма «Личный прием»).

Контроль за своевременным исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на обеспечивающего специалиста.

3.2.3. Подготовка и направление письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.4– 3.1.5 данного административного регламента.

3.2.4. Оформление дела по обращению

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

В базу данных АСКОГ вносятся все данные о полученных ответах и принятых государственными служащими решениях, в том числе дополнительно поступившие по завершении работы с обращением, делает отметку в базе данных о поступлении дела по рассмотрению обращения на хранение.

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

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему руководителей администрации округа.

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

Хранение рассмотренных устных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом в течение двух лет, после чего они передаются в архив администрации округа.

По истечении сроков хранения в архиве администрации округа соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации округа либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

3.2.5. Анализ обращений граждан проводится в соответствии с административными процедурами, изложенными пунктом 3.1.7 данного административного регламента

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

Использование АСКОГ 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 руководителя администрации округа.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений осуществляется государственными служащими, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции.

Обеспечивающий специалист несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения, за организацию и контроль исполнения поручений руководителей администрации округа, данных по рассмотрению обращений граждан.

Руководители администрации округа несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению

обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на государственных служащих, проводивших прием, а также на обеспечивающего специалиста.

Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями администрации округа проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области.

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) государственных служащих.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Помимо текущего контроля исполнения государственной функции осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции. Плановые проверки осуществляются на основании полугодичных или годовых планов работы. Внеплановые – по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением государственной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной функции на основании распоряжения управляющего округом формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие администрации округа.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры

по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства.

