



**Иркутская область
АДМИНИСТРАЦИЯ
Ангарского муниципального образования**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.02.2010

№ 92-рп

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Ангарского муниципального образования»

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, создания нормативно-правовой базы Ангарского муниципального образования, обеспечивающей повышение качества муниципальных услуг, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением мэра Ангарского муниципального образования от 21.10.2008 г. № 2628 «Об утверждении целевой программы «Повышение качества муниципального управления в Ангарском муниципальном образовании» на 2009-2012 годы», Уставом Ангарского муниципального образования

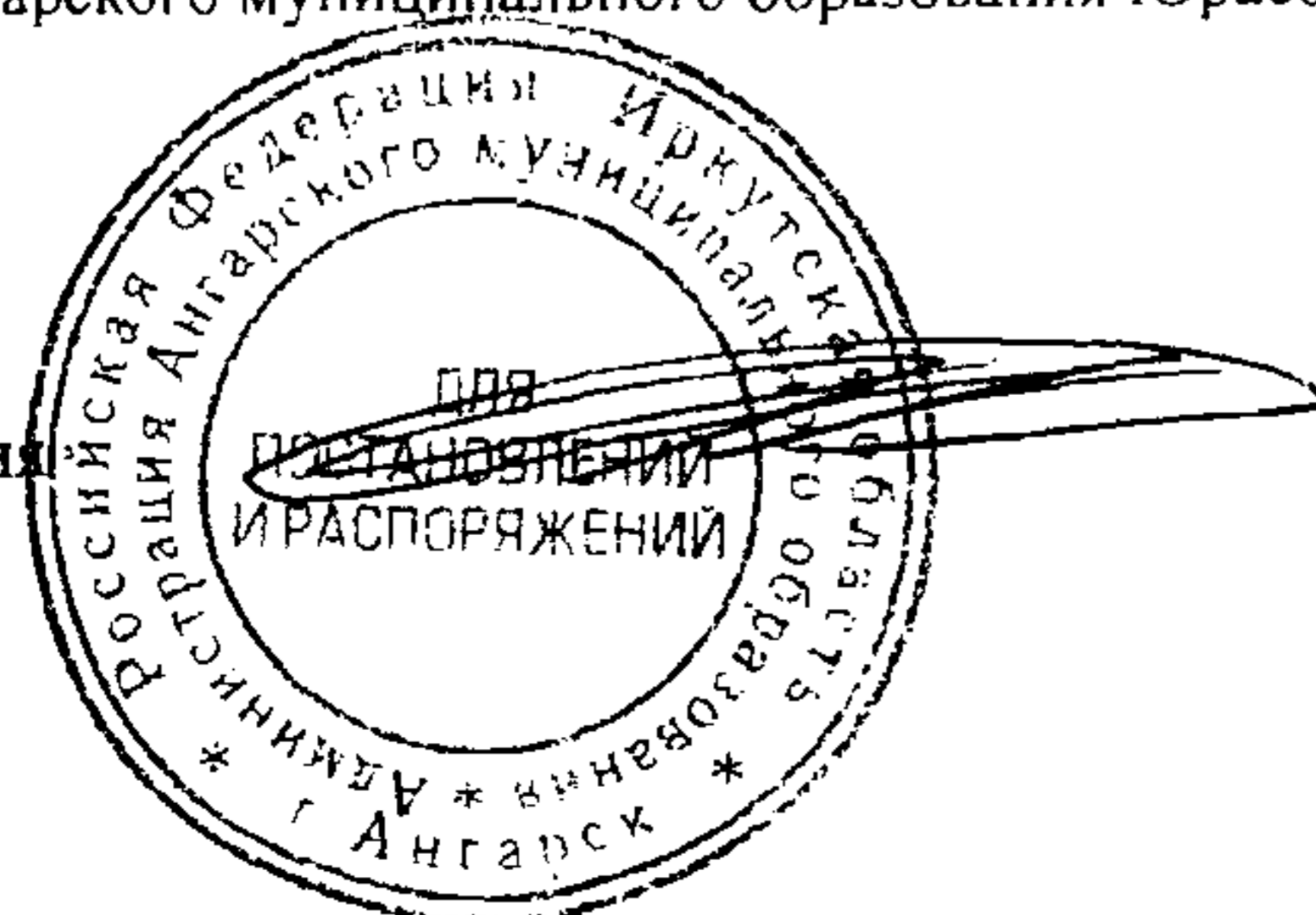
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Ангарского муниципального образования» (Приложение к настоящему постановлению).

2. Отделу по информационной политике и связям с общественностью администрации Ангарского муниципального образования опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Ангарского муниципального образования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Ангарского муниципального образования Юрасову Т.А.

Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П.Козлов

Приложение

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации
Ангарского муниципального
образования

от 02.02.2010 № 92-рп

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в
администрации Ангарского муниципального образования»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Ангарского муниципального образования» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов администрации Ангарского муниципального образования, а также порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Иркутской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Ангарского муниципального образования.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется органами администрации Ангарского муниципального образования во взаимодействии с общественной приемной отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Ангарского муниципального образования (далее – Общественная приемная) (Приложение №1 к Административному регламенту).

1.4. В администрации Ангарского муниципального образования рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема в Общественную приемную, по факсу, по электронной почте.

1.5. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими Ангарского муниципального образования (далее - муниципальные служащие).

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге

2.1.1. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании

обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.1.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в Общественной приемной, органах администрации Ангарского муниципального образования, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Ангарского муниципального образования, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Ангарского муниципального образования в сети Интернет (<http://www.angarsk-adm.ru>).

2.1.3. Обращение, направленное по информационным системам общего пользования, должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

2.1.4. Для оформления заявлений по градостроительству и управлению муниципальным имуществом Управлением архитектуры и градостроительства администрации Ангарского муниципального образования, Комитетом по управлению муниципальным имуществом администрации Ангарского муниципального образования разработаны формы с перечнем предоставляемых документов. Формы заявлений можно получить в вышеприведенных органах администрации Ангарского муниципального образования, Общественной приемной. В электронном виде формы заявлений размещены на официальном сайте администрации Ангарского муниципального образования.

2.1.5. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Ангарского муниципального образования: 665830, г. Ангарск, пл. Ленина; телефон Общественной приемной: 8(3955) 52-30-00.

2.1.6. График работы Общественной приемной: понедельник - четверг с 8.48 до 18.00 часов, пятница и предпраздничные дни с 8.48 до 17.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

2.1.7. Сведения о графике работы Общественной приемной сообщаются по телефонам 8 (3955) 52-30-00, а также размещаются на официальном сайте Ангарского муниципального образования (www.angarsk-adm.ru).

2.1.8. На официальном сайте Ангарского муниципального образования размещается следующая информация:

2.1.8.1. Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

2.1.8.2. График приема граждан мэром Ангарского муниципального образования, первым заместителем мэра, заместителем мэра, советником мэра по правоохранительной деятельности (далее - должностные лица администрации Ангарского муниципального образования).

2.1.8.3. Формы заявлений по градостроительству и управлению муниципальным имуществом.

2.1.8.4. Услуга «Задать вопрос».

2.1.9. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10 минут.

2.1.10. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме

информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа администрации Ангарского муниципального образования.

2.1.11. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами Общественной приемной. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.2.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами Ангарского муниципального образования.

2.2.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

2.2.4. Основными требованиями к муниципальному служащему являются: компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

2.2.5. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт администрации Ангарского муниципального образования.

2.2.6. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в Общественной приемной, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.2.7. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.2.8. В случае, если реализация мероприятий по рассмотрению обращений граждан требует длительных сроков, выходящих за рамки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», мероприятия включаются в текущее или перспективное планирование и реализуются вне рамок Административного регламента.

2.2.9. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.2.10. Прием граждан должностными лицами администрации Ангарского муниципального образования осуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.2.11. Помещение для проведения личного приема граждан и комната ожидания оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой;
- аптечкой для оказания доврачебной помощи.

2.2.12. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. Гражданам предоставляются услуги гардероба.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.3.1.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.3.1.2. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.3.1.3. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.1.4. В обращении обжалуется судебный акт.

2.3.1.5. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.3.1.6. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.3.1.7. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.3.1.8. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Ангарского муниципального образования.

2.3.2. Муниципальная услуга по решению должностных лиц администрации Ангарского муниципального образования, не предоставляется, если:

2.3.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же орган Ангарского муниципального образования или одному и тому же должностному лицу;

2.3.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.3.2.3. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные федеральными законами, законами Иркутской области

2.4.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Приложение №2 к Административному регламенту):

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами и в органах администрации Ангарского муниципального образования;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги.

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в Общественную приемную.

3.1.2.2. Обращения на имя должностных лиц администрации Ангарского муниципального образования могут поступить в Общественную приемную посредством: почтового отправления, факсимильной связи, фельдьегерской связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя должностных лиц администрации Ангарского муниципального образования осуществляется специалистами Общественной приемной.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение №3 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы (Приложение №4 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, наименования принятых документов и сообщается телефон для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, 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 отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностному лицу администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.2.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист Общественной приемной выделяет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

3.1.2.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в базе данных автоматизированной системы электронного документооборота (далее – АСЭД) в течение трех дней с даты их поступления специалистом Общественной приемной, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

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

3.1.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

3.1.3.3.1. На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, состоящего из порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

3.1.3.3.2. В регистрационной карточке базы данных АСЭД указывает фамилию, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным.

3.1.3.3.3. Указывает социальное положение и льготную категорию (в случае наличия) заявителя.

3.1.3.3.4. Отмечает тип обращения (письмо, телеграмма, факс, электронная почта и т.п.), указывает, откуда поступило письмо (из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области и т.д.), проставляет дату, исходящий номер сопроводительного письма, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего документ, куда заявитель адресовал письмо (в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и т.д.).

3.1.3.3.5. Кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы.

3.1.3.3.6. Проставляет тему обращения согласно действующему классификатору тем обращений.

3.1.3.4. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. 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. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в базе данных АСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается специалистом Общественной приемной должностному лицу администрации Ангарского муниципального образования в соответствии с распределением обязанностей на основании муниципального правового акта Ангарского муниципального образования о распределении обязанностей между мэром, первым заместителем мэра, заместителями мэра и руководителем аппарата администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из Правительства Иркутской области, федеральных служб и агентств, прокуратуры г.Ангарска, председателя Думы Ангарского муниципального образования, депутатов всех уровней, повторные обращения направляются мэру Ангарского муниципального образования.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Ангарского муниципального образования согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов администрации Ангарского муниципального образования, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений в органы администрации Ангарского муниципального образования, а также направление обращений на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений должностными лицами и в органах администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено должностным лицом администрации Ангарского муниципального образования, руководителем органа администрации Ангарского муниципального образования соответствующему органу, отделу или конкретному должностному лицу. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соблазновения, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.3. настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или

совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Ангарского муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган администрации Ангарского муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение №5 к Административному регламенту).

3.1.5.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Ангарского муниципального образования осуществляет Общественная приемная.

3.1.6.2. Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации Ангарского муниципального образования осуществляется специалистом Общественной приемной в первые пять рабочих дней месяца с 09.00 до 12.00 часов. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

3.1.6.3. Специалист Общественной приемной, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.6.4. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Ангарского муниципального образования, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.5. Специалист Общественной приемной вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.6.6. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема должностным лицом администрации Ангарского муниципального образования, специалист Общественной приемной делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.1.6.7. Запись гражданина на повторный прием к должностному лицу администрации Ангарского муниципального образования осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.1.6.8. Личный прием граждан должностными лицами администрации Ангарского муниципального образования осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

3.1.6.9. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом Общественной приемной с учетом предварительной записи.

3.1.6.10. Во время личного приема граждан должностным лицом администрации Ангарского муниципального образования гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.11. Должностные лица администрации Ангарского муниципального образования, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение 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 гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации Ангарского муниципального образования даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации Ангарского муниципального образования в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.6.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.13. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Ангарского муниципального образования одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.14. Должностные лица администрации Ангарского муниципального образования при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов органов администрации Ангарского муниципального образования, а также руководителей различных организаций.

3.1.6.15. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Ангарского муниципального образования решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.16. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Ангарского муниципального образования или на имя мэра Ангарского муниципального образования подписываются мэром Ангарского муниципального образования, первым заместителем

мэра Ангарского муниципального образования, заместителем мэра Ангарского муниципального образования, либо руководителем органа администрации Ангарского муниципального образования в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано непосредственно в орган администрации Ангарского муниципального образования либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего органа или указанным в обращении должностным лицом в пределах своей компетенции.

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления первому заместителю мэра, заместителю мэра, в органы администрации, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами Общественной приемной и предоставляются на подпись руководителю аппарата администрации Ангарского муниципального образования

3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти Иркутской области, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.5. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

3.1.8.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

3.1.8.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в органах администрации Ангарского муниципального образования. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.1.8.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому органу администрации Ангарского муниципального образования было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в Общественную приемную, где проверяется правильность оформления ответа и делается соответствующая отметка в базе данных АСЭД.

3.1.8.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.12. После регистрации ответ заявителю отправляется Общественной приемной либо самостоятельно органом администрации Ангарского муниципального образования, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в органах администрации Ангарского муниципального образования.

3.1.8.14. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация и направление ответа на обращение заявителю и списание документов («В дело»). Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.15. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги ведет Общественная приемная.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы администрации Ангарского муниципального образования, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 8.48 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, по пятницам и в предпраздничные дни – с 8.48 до 17.00.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист Общественной приемной:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист Общественной приемной подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 минут.

3.1.10. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

3.1.10.1. Специалисты Общественной приемной несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом Общественной приемной ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

3.1.10.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока 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.

3.1.10.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Ангарского муниципального образования, проводивших приемы.

3.1.10.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

3.2.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам

рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

3.2.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

должностных лиц администрации Ангарского муниципального образования – мэру Ангарского муниципального образования;

руководителей органов администрации Ангарского муниципального образования – должностным лицам администрации Ангарского муниципального образования, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих органов;

специалистов органов администрации Ангарского муниципального образования – руководителям соответствующих органов администрации Ангарского муниципального образования.

3.2.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П.Козлов

Приложение № 1
к Административному
регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация
рассмотрения обращений
граждан и личного приема
граждан в администрации
Ангарского муниципального
образования»

**Почтовые адреса, справочные телефоны, факсы,
адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты,
режим работы администрации Ангарского муниципального образования, органов
администрации Ангарского муниципального образования, Общественной приемной
администрации Ангарского муниципального образования**

Почтовый адрес администрации Ангарского муниципального образования: 665830 г. Ангарск, пл. Ленина, здание администрации Ангарского муниципального образования.

Режим работы администрации Ангарского муниципального образования: с 8.48 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, по пятницам и в предпраздничные дни – с 8.48 до 13.00 и с 14.00 до 17.00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в Общественной приемной администрации Ангарского муниципального образования (кабинет № 17) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8.48 до 18.00, по пятницам и в предпраздничные дни – с 8.48 до 17.00.

Телефон: (83955) 52-30-00; факс 52-37-63

Адрес электронной почты: mail@angarsk-adm.ru

Адрес сайта в сети Интернет: <http://www.angarsk-adm.ru>

**Органы администрации
Ангарского муниципального образования**

Наименование	Почтовый адрес	Номера телефонов	Адрес электронной почты	Режим работы, приемные дни
1	2	3	4	5
1. Комитет по управлению муниципальным имуществом	665830, г. Ангарск, ул. Глинки, д. 29	52-28-23	kumy@mail.ru	С 8.18 до 17.30, по пятницам с 8.18 до 16.30, обед с 13.00 до 14.00 Приемные дни: понедельник, среда, пятница Личный прием руководителя-каждую пятницу с 14.00 по предварительной записи
2. Управление архитектуры и градостроительства	665830, г. Ангарск, ул. Ворошилова, д.15	52-39-02	uaig@angarsk-adm.ru	С 8.18 до 17.30, по пятницам с 8.18 до 16.30, обед с 13.00 до

1	2	3	4	5
				14.00 Приемные дни: понедельник, среда, пятница
3. Управление здравоохранения	665813, г. Ангарск, ул. К.Маркса, д. 41	52-30-15	zdrav@angarsk-adm.ru	С 8.00 до 17.00, по пятницам с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00 Личный прием руководителя-каждую среду с 14.00 до 17.00 в порядке очереди
4. Управление образования	665824, г. Ангарск, ул. Фестивальная, д. 10	54-06-43	obraz@angarsk-adm.ru	С 8.48 до 18.00, по пятницам с 8.48 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00 Личный прием руководителя-каждую среду с 15.00 по предварительной записи
5. Управление социальной защиты населения	665813, г. Ангарск, 89 кв-л, д. 21	52-04-85	ang_uszn@mail.ru	С 8.48 до 18.00, по пятницам с 8.48 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00 Личный прием руководителя-каждый понедельник с 15.00 до 17.00 в порядке очереди
6. Архивный отдел	665830, г. Ангарск, 9 м-н, д.20	51-82-32		С 8.48 до 18.00, по пятницам с 8.48 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00 Приемные дни: понедельник, среда с 10.00 до 16.00, обед с 13.00 до 14.00
7. Отдел по культуре	665825, г. Ангарск, ул. Ворошилова, д. 10	53-05-66	kumol@irmail.ru	С 8.48 до 18.00, по пятницам с 8.48 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00 Прием руководителя - по необходимости
8. Отдел по торговле	665830, г. Ангарск, 86 кв-л, д. 14а	53-57-74		С 7.48 до 17.00, по пятницам с 7.48 до 16.00, обед с 12.30 до 13.30 Прием руководителя - по необходимости
9. Отдел по физической культуре и спорту	665827, г. Ангарск, 11 м-н, д. 7/7а	67-38-03	Sport@angarsk-adm.ru	С 8.48 до 18.00, по пятницам с 8.48 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00 Прием руководителя

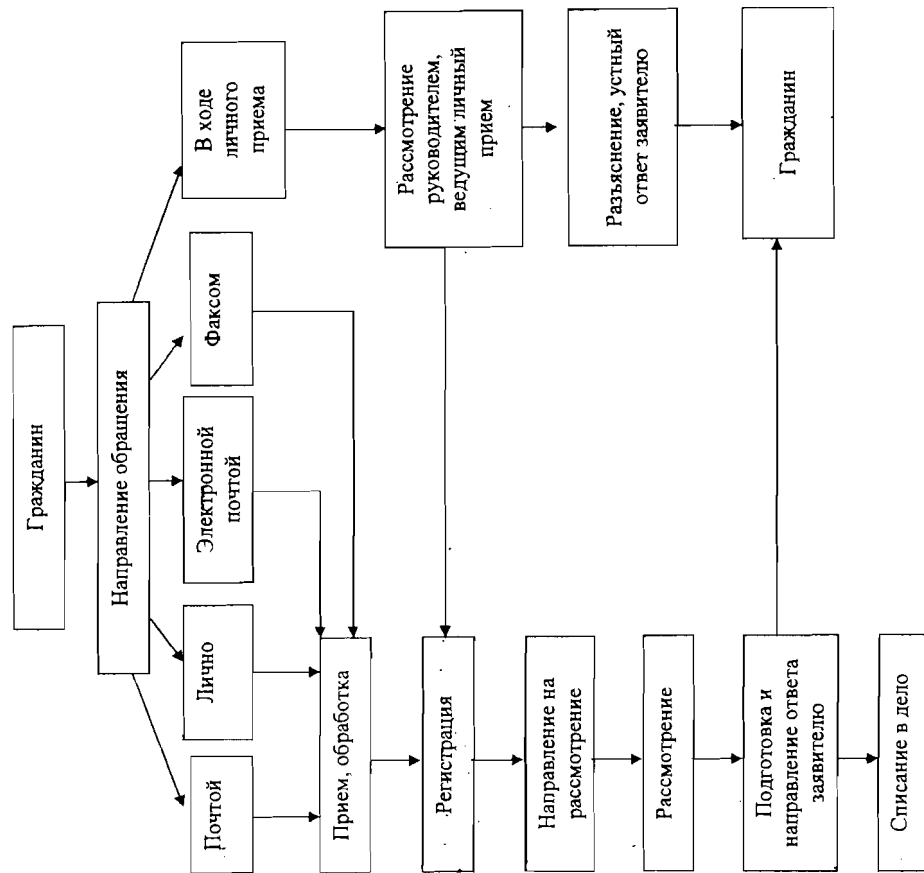
1	2	3	4	5
				- по необходимости С 8.00 до 17.00, по пятницам с 8.00 до 16.00, обед с 13.00 до 14.00 Прием руководителя - по необходимости
10. Отдел сельского хозяйства	665813, г. Ангарск, 86 кв-л, д. 14а	53-52-41	Ocx@angarsk-adm.ru	С 8.00 до 17.00, по пятницам с 8.00 до 16.00, обед с 13.00 до 14.00 Прием руководителя - по необходимости
11. Отдел экологии	665813, г. Ангарск, 86 кв-л, д.14а	52-93-76	eko_amo@mail.ru	С 8.00 до 17.00, по пятницам с 8.00 до 16.00, обед с 13.00 до 14.00 Прием руководителя - по необходимости

Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П. Козлов

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина



Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П. Козлов

РАСПИСКА
о приеме обращения

Настоящая расписка выдана _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)
в том, что _____
(число, месяц, год)

в Общественной приемной администрации Ангарского муниципального образования

(наименование органа Ангарского муниципального образования)

принято обращение на _____ листах.

Телефон для справок: 52-30-00

Фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение _____

Подпись лица, принявшего обращение _____

Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П. Козлов

Приложение № 4
к Административному
регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация
рассмотрения обращений
граждан и личного приема
граждан в администрации
Ангарского муниципального
образования»

РАСПИСКА

О приеме подлинных документов, прилагаемых к обращению

Настоящая расписка выдана _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что _____
(число, месяц, год)

в Общественной приемной администрации Ангарского муниципального образования
(наименование органа Ангарского муниципального образования)

для внесения изменений в _____

(заключение договора социального найма; договор найма служебного жилого помещения; договор найма жилого помещения маневренного жилищного фонда; договор краткосрочного найма жилого помещения; внесения изменений в ордер; получения отказа от преимущественного права приобретения доли (комнаты) в коммунальной квартире; для разъяснения по вопросу – нужное указать)

приняты следующие документы:

(перечень представленных документов)

Телефон для справок: 52-30-00.

Фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение _____

Подпись лица, принявшего обращение _____

Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П. Козлов

Приложение № 5
к Административному
регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация
рассмотрения обращений
граждан и личного приема
граждан в администрации
Ангарского муниципального
образования»

Форма уведомления заявителя при поступлении повторного обращения

Фамилия, инициалы заявителя (в дателном
падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)


В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

Мэр Ангарского
муниципального образования



А.П. Козлов