

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
Кумторкалинского района
От
« 18 / 12 _____ 2012г. № 295

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан, поступающих
начальнику МКУ «Кумторкалинское УО»**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан, поступающих начальнику МКУ «Кумторкалинское УО» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется руководством муниципального казенного учреждения «Кумторкалинское управление образования» (далее – МКУ «Кумторкалинское УО»).

При предоставлении муниципальной услуги МКУ «Кумторкалинское УО» осуществляет взаимодействие со следующими органами и организациями:

исполнительными органами государственной власти Кумторкалинского района;
территориальными органами федеральных органов государственной власти;
организациями по месту работы (учебы) граждан;
общественными объединениями.

Координацию работы по обеспечению рассмотрения письменных и устных обращений граждан в МКУ «Кумторкалинское УО» осуществляет отдел по документационному обеспечению Управления делами Администрации Кумторкалинского района (далее – отдел по документационному обеспечению).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 (ред. от 09.02.2009) «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Положением МКУ «Кумторкалинское УО» от 01.11.2011г.

1.4. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является:

письменный или устный (в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») ответ гражданину о решении по существу поставленных в обращении вопросов;

мотивированный отказ в рассмотрении обращения;

уведомление о переадресации обращения в государственный орган, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Процедура исполнения муниципальной услуги завершается направлением письменного ответа, уведомлением о переадресации письменного обращения в установленном порядке или передачей ответа гражданину под роспись.

1.5. Заявителями на исполнение муниципальной услуги являются физические лица – граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства,

за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – Заявители).

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:
в здании МКУ «Кумторкалинское УО» по адресу: 368080, с.Коркмаскала, ул. Сталина, № 47;
в часы работы:
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00, обед с 12:00 до 13:00;
по телефону 8-872-412-10-80..

Адрес официального Интернет-сайта МКУ «Кумторкалинское УО»: www.KUMUO@mail.ru.

2.1.2. На информационном стенде в помещении, предназначенном для приема граждан, на сайте МКУ «Кумторкалинское УО» размещается следующая информация:
извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги;
место размещения территориальных органов федеральных и государственных учреждений в Кумторкалинском районе;
график приема граждан по личным вопросам руководством МКУ «Кумторкалинское УО».

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУ «Кумторкалинское УО» (далее – специалисты) подробно и в вежливой 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 должности служащего, принявшего телефонный звонок.

2.1.4. Специалисты и должностные лица, ведущие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.5. Заявители со дня регистрации письменного обращения имеют право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений по телефонам с учетом режима работы МКУ «Кумторкалинское УО» МКУ «Кумторкалинское УО».

2.1.6. Граждане информируются:
о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований;
о требованиях к оформлению письменного обращения;
о порядке, времени и месте проведения личного приема граждан должностными лицами;
о порядке и сроках рассмотрения обращений;
о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.1.7. Основными требованиями при консультировании являются компетентность, доступность, четкость в изложении материала, полнота консультации.

2.1.8. Консультации предоставляются:
при обращении гражданина лично;

по телефону.

2.1.9. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется:

информационным стендом;

стульями и столом для оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Услуга предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации. В случае направления запроса в другие органы местного самоуправления рассмотрение обращения продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения. Общий срок предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие основные этапы:

а) время ожидания личного приёма или подачи/получения документов (в порядке очереди);

б) время приёма Заявителя специалистом/должностным лицом – 15 мин.;

в) письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления;

г) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица (относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц), направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу;

д) для рассмотрения письменного обращения по существу запрашиваются документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц. Срок предоставления информации по запросу - не более 15 дней;

е) срок подготовки и отправки ответа Заявителю специалистом не должен превышать общий срок предоставления муниципальной услуги;

ж) должностное лицо подписывает ответ гражданину в течение одного рабочего дня;

з) ответ на письменное обращение Заявителя не даётся:

- если текст не поддаётся прочтению;

- если не указаны фамилия Заявителя, почтовый адрес;

- если в обращении содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица (членов его семьи);

- если в письменном обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов – не более 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.2.2. Руководством МКУ «Кумторкалинское УО» могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений.

2.3. Требования к месту, предназначенному для предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении.

2.3.2. Помещение оборудуется столом с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.3.3. В здании, где располагается МКУ «Кумторкалинское УО», предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

2.4. Требования к письменному обращению граждан

2.4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина; почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

изложение сути предложения, заявления или жалобы;

личную подпись гражданина и дату.

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

2.4.2. Все поступившие обращения подлежат регистрации, включая те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

рассмотрение письменных обращений граждан;

личный прием граждан.

3.2. Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация письменного обращения;

направление письменного обращения должностному лицу в соответствии с компетенцией;

рассмотрение письменного обращения должностным лицом;

рассмотрение письменного обращения исполнителем в соответствии с резолюцией должностного лица;

подготовка письменного ответа по существу обращения;

направление письменного ответа гражданину;

контроль за рассмотрением письменных обращений;

оформление дела по письменным обращениям граждан.

3.3. Прием и регистрация письменного обращения.

Основанием для начала исполнения указанной процедуры является поступление письменного обращения в МКУ «Кумторкалинское УО».

Заявитель может лично передать письменное обращение в МКУ «Кумторкалинское УО» или отправить его по почте, по информационным системам общего пользования (адреса указаны в п.2.1.1).

3.4. Прием письменных обращений ведется специалистом отдела по документационному обеспечению, обеспечивающим предоставление муниципальной услуги. По желанию Заявителя на его экземпляре (копии) заявления специалист ставит штамп-отметку с датой получения заявления и фамилией принявшего. Датой регистрации письменного обращения является дата, указанная в регистрационном штампе МКУ «Кумторкалинское УО».

3.5. Письменные обращения, поступившие в адрес МКУ «Кумторкалинское УО» передаются в порядке делопроизводства в отдел по документационному обеспечению.

3.6. Для приема обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, используется программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для направления ему письменного ответа по почтовому адресу. В случае если не заполнены указанные реквизиты, Заявитель информируется (программными средствами) о невозможности принятия к рассмотрению его обращения. Адрес электронной почты гражданина является дополнительной информацией.

3.7. Перед регистрацией письменное обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица, если со времени подачи первого обращения не истек один год со дня поступления первого обращения.

Многократными являются письменные обращения, поступившие три и более раз.

3.8. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, письменное обращение является коллективным, о чем делается отметка в системе «Дело».

3.9. На стадии предварительной обработки поступивших письменных обращений специалист отдела по документационному обеспечению выявляет письменные обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2010 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10. Специалист отдела по документационному обеспечению готовит письменное уведомление Заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с письменным обращением должностному лицу на подпись, о чем делается отметка в системе «Дело».

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – не более 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.11. Если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в УВД и ФСБ по г. Северодвинску.

Письменное обращение в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, направляется незамедлительно.

3.12. При поступлении многократного письменного обращения специалист отдела по документационному обеспечению готовит должностному лицу предложения о безосновательности рассмотрения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (3 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомление о прекращении переписки подписывает должностное лицо.

3.13. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКУ «Кумторкалинское УО», специалист отдела по документационному обеспечению готовит:

сопроводительное письмо о направлении письменного обращения в государственный орган, организацию по месту работы (учёбы) Заявителя, общественные объединения или должностному лицу, в компетенцию которого находится рассмотрение вопросов, поставленных в письменном обращении;

уведомление Заявителю о переадресации письменного обращения.

3.14. По результатам предварительного рассмотрения письменного обращения специалист отдела по документационному обеспечению готовит предложения должностному лицу о поручениях по рассмотрению письменного обращения.

3.15. Если в письменном обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких должностных лиц, обращение в виде копий одновременно направляется всем должностным лицам для рассмотрения вопросов в части их компетенции, о чем делается отметка в системе «Дело».

3.16. Если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, сообщает Заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.17. Рассмотрение письменного обращения должностным лицом.

Основанием для начала указанной административной процедуры является поступление письменного обращения должностному лицу.

3.18. Должностное лицо по результатам ознакомления с текстом письменного обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

определяет исполнителей, срок рассмотрения и принятия решения (действий);

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении письменного обращения с выездом на место;

ставит исполнение поручений и рассмотрение письменного обращения на контроль.

Решением должностного лица является подписанные резолюция или сопроводительное письмо о рассмотрении письменного обращения по существу вопроса и направление письменного обращения и прилагаемых документов исполнителям.

Срок рассмотрения письменного обращения должностным лицом – не более 3 рабочих дней.

3.19. Рассмотрение письменного обращения исполнителем.

Основанием для начала указанной административной процедуры является поступление письменного обращения (с резолюцией должностного лица и прилагаемыми документами) исполнителю.

3.20. Для всестороннего и полного рассмотрения письменного обращения, по поставленному вопросу, для которого необходима дополнительная информация, исполнитель:

запрашивает необходимую информацию в организациях по месту работы (учёбы) граждан, общественных объединениях, при этом указывается в запросе срок предоставления информации – не более 15 дней;

приглашает на личную беседу Заявителя. Приглашение Заявителя на беседу осуществляется по телефону или другим способом, но не позднее чем за 5 дней до назначенной даты проведения беседы. В случае отказа или неявки Заявителя ответ на письменное обращение готовится по существу поставленных вопросов с указанием на недостаточность информации. При невозможности явки Заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам исполнителем принимается решение о выезде к Заявителю. Исполнитель согласовывает с Заявителем дату и время посещения;

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

3.21. В случае если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким исполнителям, каждый исполнитель готовит и направляет письменный ответ в отдел по документационному обеспечению для составления единого ответа Заявителю.

3.22. Должностное лицо подписывает ответ гражданину в течение одного рабочего дня.

Подготовленные по результатам рассмотрения письменных обращений ответы должны содержать полную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть исполнена, то указывается причина, по которой она не может быть удовлетворена.

Оригинал ответа направляется гражданину, копия ответа с письменным обращением возвращается в отдел по документационному обеспечению.

3.23. Контроль за рассмотрением письменных обращений.

Специалист отдела по документационному обеспечению ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений с использованием системы «Дело», готовит уведомления должностным лицам о письменных обращениях с истекающим сроком исполнения.

Решение об окончании рассмотрения письменного обращения, поставленного на контроль, принимает должностное лицо.

Должностное лицо подписывает ответ, подготовленный исполнителем, и снимает письменное обращение с контроля, списывая его «В дело».

Датой завершения рассмотрения письменного обращения и снятия с контроля является дата ответа Заявителю.

3.24. Специалист отдела по документационному обеспечению возвращает письменное обращение на дополнительное рассмотрение в случае:

отсутствия полной информации по поставленным вопросам;

необходимости дополнительного рассмотрения письменного обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения письменного обращения;

оформления ответа с нарушением установленной формы.

3.25. Оформление дела по письменному обращению.

Письменные обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МКУ «Кумторкалинское УО».

Сформированные дела помещаются в папки в соответствии с классификатором и порядковыми номерами.

Рассмотренные письменные обращения хранятся в отделе по документационному обеспечению в текущем архиве, по истечении срока хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела уничтожаются в установленном порядке.

3.26. Исполнение административной процедуры – личного приема граждан - осуществляется начальником МКУ «Кумторкалинское УО» через отдел по документационному обеспечению.

3.27. Организация и порядок проведения личного приема граждан начальником МКУ «Кумторкалинское УО» осуществляется в соответствии с Графиком, утвержденным распоряжением Главы Администрации от

3.28. Проведение личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, к ней прилагаются документы, отражающие суть обращения.

Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

3.29. Во время личного приема гражданину предоставляется возможность сделать устные заявления либо представить (и оставить) письменные обращения и другие документы по существу поднимаемых им вопросов.

3.30. Выслушав Заявителя, рассмотрев и проанализировав представленные в данный момент документы и материалы, должностное лицо в своей резолюции делает соответствующие поручения, определяет срок и назначает исполнителя.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия Заявителя, дается в устной форме в ходе личного приема, а должностное лицо, ведущее прием, делает соответствующую запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обращаться.

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

3.32. Не допускается рассмотрение должностными лицами служебных вопросов во время проведения личного приема граждан.

3.33. Рассмотрение обращения, поступившего на личном приеме.

После окончания личного приема специалист отдела по документационному обеспечению регистрирует письменное обращение, принятое в ходе личного приема.

В соответствии с резолюцией должностного лица карточка личного приема направляется на исполнение. Если резолюция адресована нескольким исполнителям, то письменное обращение с прилагаемыми документами в виде копий направляется одновременно всем исполнителям.

3.34. Подготовка письменного ответа.

Исполнитель в соответствии с резолюцией должностного лица готовит проект ответа Заявителю, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Срок подготовки ответа устанавливается резолюцией должностного лица, но не более 30 дней.

3.35. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения прав, свобод или законных интересов граждан.

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

Ответ на обращение Заявителя подписывает должностное лицо, проводившее личный прием, или иное должностное лицо в соответствии с резолюцией.

3.37. Информация о ходе исполнения резолюций и копии ответов поступают в отдел по документационному обеспечению в сроки, предусмотренные действующим законодательством (в течение 30 дней), если не установлен иной срок, указанный в резолюции.

3.38. В исключительных случаях (при поступлении от исполнителя мотивированных просьб о продлении сроков рассмотрения обращения) должностное лицо, проводившее личный прием, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения Заявитель уведомляется письменно, информация вносится в систему «Дело».

3.39. Обращение считается рассмотренным, если Заявителю дан исчерпывающий письменный ответ на все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры по существу обращения.

3.40. Исполнитель направляет Заявителю ответ на обращение с личного приема по почтовому адресу. По желанию Заявителя ответ на обращение вручается ему лично, с отметкой о вручении (личная подпись и дата получения).

3.41. Письменное обращение Заявителя, резолюции должностных лиц, служебные записки, прочие документы, связанные с рассмотрением обращения, и ответ на обращение формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МКУ «Кумторкалинское УО». По истечении срока хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела уничтожаются в установленном порядке.

3.42. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3.43. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении к настоящему регламенту.

4. Контроль и ответственность за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим регламентом, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан.

4.2. Специалист отдела по документационному обеспечению несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного действующим законодательством срока рассмотрения обращений.

4.3. Должностное лицо несет персональную ответственность за рассмотрение обращения и основания для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность ответа Заявителю.

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.

4.4. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием, а также специалиста отдела по документационному обеспечению, ответственного за организацию и проведение личных приемов.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.6. Анализ обращений граждан.

Отдел по документационному обеспечению готовит начальнику МКУ «Кумторкалинское УО» ежемесячную и ежегодную аналитическую и статистическую информации о поступивших обращениях граждан и сроках их рассмотрения.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Гражданину направляется извещение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

5.2. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в судебном порядке.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан, поступающих
в МКУ «Кумторкалинское УО»»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги

