



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД СУЗДАЛЬ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.04.2013

№ 125

*Об утверждении административного
регламента предоставления муниципальной
услуги по рассмотрению обращений
граждан*

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Губернатора Владимирской области от 05.10.2009 года № 826 "О мерах по реализации постановления Правительства РФ от 15.06.2009 года № 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", Уставом муниципального образования город Суздаль **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по социально-экономическому развитию Н.В.Ананьину.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации.

Глава города Суздаля

О.К. Гусева

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования город Суздаль
от _____ № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Общие положения

Настоящий административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами администрации города Суздаля с юридическими и физическими лицами.

1.1. Описание заявителей

Заявителями являются граждане, обратившиеся лично, в форме электронного документа, а также направившие индивидуальные и коллективные обращения в письменной форме в администрацию города.

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления
муниципальной услуги

1.2.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения организационного отдела администрации города Суздаля (далее - отдел): Владимирская область, г. Суздаль, Красная площадь, д. 1.

Почтовый адрес: Владимирская область, г. Суздаль, Красная площадь, д. 1, 2 этаж, кабинет 42.

Электронный адрес: e-mail: cuzdal@avo.ru.

Адрес официального сайта администрации города Суздаля: <http://www.gorodsuzdal.ru/>

График работы:

	Часы работы	Часы приема
Понедельник - пятница	с 08.00 ч до 17.15 ч	с 08.00 ч до 12.45 ч и с 14.00 ч до 17.15 ч
Перерыв на обед	с 12.45 ч до 14.00 ч	
Выходные дни	суббота, воскресенье	

Сведения о графике (режиме) работы администрации города сообщаются по телефонам, а также размещаются на официальном сайте администрации города в сети Интернет, на информационном стенде в помещении администрации города.

1.2.2. Справочные телефоны исполнителя муниципальной услуги: 8(49231) 2-07-15, 2-08-13.

1.2.3. Порядок получения заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.2.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.2.3.2. Получение заявителем информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем индивидуального и публичного информирования в устной и письменной форме.

1.2.3.3. Индивидуальное устное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела при обращении заявителей лично или по телефону.

1.2.3.4. Индивидуальное письменное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела при обращении заявителей путем почтовых отправлений, электронной почтой или через официальный сайт администрации города. Ответ направляется в письменном виде в течение 10 дней со дня поступления запроса с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя.

1.2.3.5. Информация об административных процедурах предоставления муниципальной услуги должна предоставляться заявителям в установленные сроки, быть четкой, достоверной, полной.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан предоставляет организационный отдел администрации города Суздаля.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является подготовка ответов и доведение их до сведения заявителей.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен только главой города Суздаля, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Время ожидания приема заявителем для сдачи и получения документов, получения консультаций о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

Продолжительность приема у исполнителя муниципальной услуги, осуществляющего выдачу и прием документов, не должна превышать 20 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- постановление муниципального образования город Суздаль от 11.01.2012 года № 02 «Об инструкции по ведению делопроизводства в администрации города Суздаля».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет:

2.6.1. Заявление на имя главы города, направленное заявителем посредством почты, факсимильной связи, по электронной почте или доставленное непосредственно в отдел.

2.6.2. Письменное обращение заявителя (приложение № 1) в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления (администрация города), должность либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица; а также свои фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, заявления или жалобы; личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости, исходя из содержания письменного обращения к нему, прилагаются документы и материалы либо их копии по усмотрению заявителя.

Обращение заявителя в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа; почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Обращение в форме электронного документа может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования.

2.6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин предъявляет на личном приеме документы и материалы либо их копии по его усмотрению.

2.6.4. Требовать от заявителя документы, не предусмотренные данным пунктом административного регламента, не допускается.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в приеме документов (заявления), а также в предоставлении муниципальной услуги является несоответствие запроса требованиям пункта 2.6 настоящего Регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги отказывается по следующим основаниям:

- если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не подлежит прочтению и оно не подлежит

направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- орган или структурное подразделение администрации города, а также должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа или структурного подразделения администрации города, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в день принятия решения о прекращении переписки;

- 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.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Обращение регистрируется в отделе организационной и контрольной работы, кадров и делопроизводства в течение 3 дней со дня поступления в администрацию города с использованием системы электронного документооборота.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Прием заявителей для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы, указанному в п. 2.1 настоящего административного регламента.

2.12.2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

2.12.3. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с доступом к информационным ресурсам органов местного самоуправления города Суздаля, информационно-справочным системам) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан).

2.12.4. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.12.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

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

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

- соблюдение стандарта муниципальной услуги;
- доступность заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных каналов, в том числе получения информации с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- возможность использования заявителем информационно-телекоммуникационных технологий при получении муниципальной услуги;
- возможность использования межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- соблюдение сроков подготовки документов, запрашиваемых заявителями;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей;
- высокая культура обслуживания заявителей.

2.14. Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Для обеспечения предоставления муниципальной услуги в электронной форме организационный отдел обеспечивает:

- доступность заявителей к сведениям о муниципальной услуге через различные каналы связи, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- возможность осуществления копирования и заполнения в электронной форме заявления и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- возможность использования заявителем информационно-телекоммуникационных технологий при направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги и результатах ее предоставления;
- возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур при предоставлении

муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение письменного или электронного обращения;
- личный прием граждан.

3.2. Описание административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

3.2.1. Рассмотрение письменного или электронного обращения

Рассмотрение обращения включает в себя следующие административные действия:

- прием и первичная обработка письменных или электронных обращений, поступивших от заявителей;
- регистрация и направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- оформление ответа на обращение;
- оформление дела по обращению, хранение.

3.2.1.1. Прием и первичная обработка письменных или электронных обращений, поступивших от заявителей

3.2.1.1.1. Основанием для начала административного действия является поступление обращения гражданина в администрацию города.

3.2.1.1.2. Обращение может поступить в администрацию города одним из следующих способов:

- почтовым и телеграфным отправлением;
- фельдъегерской связью;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- через Интернет-приемную;
- непосредственно от гражданина или его представителя.

Специалист, ответственный за прием документов, проверяет правильность адресации, целостность упаковки вложений, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие письма.

3.2.1.1.3. При приеме письменных обращений непосредственно от граждан, а также от их представителей по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения.

3.2.1.1.4. Отдел обеспечивает сохранность персональных данных, предоставленных заявителем.

3.2.1.2. Регистрация и направление обращения на рассмотрение

3.2.1.2.1. Обращение регистрируется в отделе в день принятия с использованием системы "Документооборот" и согласно инструкции по ведению делопроизводства в администрации города Суздаля, утвержденной постановлением администрации муниципального образования город Суздаль от 11.01.2012 года № 02 " Об инструкции по ведению делопроизводства в администрации города Суздаля», с последующей подготовкой к передаче на рассмотрение.

3.2.1.3. Рассмотрение обращения

3.2.1.3.1. Зарегистрированное заявление передается главе города Суздаля для рассмотрения и резолюции.

3.2.1.3.2. Глава города принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения в течение 3 рабочих дней.

3.2.1.3.3. После наложения резолюций главой города заявление возвращается в отдел, где резолюции заносятся в базу данных.

3.2.1.3.4. Согласно резолюциям документы передаются на исполнение должностному лицу администрации города.

3.2.1.4. Постановка обращения на контроль

3.2.1.4.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом.

3.2.1.4.2. В случае необходимости эти сроки по объективной причине могут быть продлены только главой города, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

3.2.1.4.3. Результатом административной процедуры является соблюдение установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроков рассмотрения.

3.2.1.5. Оформление ответа на обращение

3.2.1.5.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава города.

3.2.1.5.2. Специалист отдела проверяет, чтобы текст ответа излагался четко, последовательно, с пояснениями на все поставленные в обращении вопросы, руководствуется основным требованием составления и оформления документов. Документы, не отвечающие установленным требованиям, возвращаются исполнителям для доработки и повторного предоставления.

3.2.1.5.3. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник письменного обращения и все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в отдел, а данные о результатах рассмотрения заносятся в электронную базу данных.

3.2.1.5.4. После регистрации ответа в базе данных отдел осуществляет отправку.

3.2.1.5.5. Результатом административной процедуры является направление письменного ответа по почте или ответа в форме электронного документа автору обращения.

3.2.1.6. Оформление дела по обращению, хранение

3.2.1.6.1. Отдел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации города формирует дело, в котором подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, ответы, справки.

3.2.1.6.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение 5 лет.

3.2.1.6.3. По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.2.1.6.4. Результатом административной процедуры является формирование дел по обращениям граждан, их хранение в текущем архиве в течение 5 лет.

3.2.2. Личный прием

Личный прием граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация устного обращения;
- рассмотрение устного обращения;
- подготовка письменного ответа на устное обращение;
- оформление дела по устному обращению, хранение.

3.2.2.1. Регистрация устного обращения

3.2.2.1.1. Основанием для начала административного действия является устное обращение гражданина на личном приеме у главы города или заместителей главы города.

3.2.2.1.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации города осуществляет организационный отдел, который:

- обеспечивает организацию рассмотрения устных обращений;
- заносит содержание устного обращения в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина.

3.2.2.1.3. Результатом административного действия является оформление карточки личного приема.

3.2.2.2. Рассмотрение устного обращения

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

3.2.2.2.2. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и (или) оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом для рассмотрения письменного обращения.

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

3.2.2.2.4. Результатом административного действия является прием гражданина, в ходе которого ему дается устный ответ либо принимается решение о направлении письменного ответа.

3.2.2.3. Подготовка письменного ответа на устное обращение

Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

Результатом административного действия является оформление поручения должностного лица и направление его исполнителю.

3.2.2.4. Оформление дела по устному обращению, хранение

Основанием для начала административного действия является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу администрации города, проводившему личный прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

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

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

Результатом административной процедуры является формирование дел по обращениям граждан, их хранение в текущем архиве в течение 5 лет.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы администрации по социально-экономическому развитию.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок результатов предоставления муниципальной услуги.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заместителем главы администрации по социально-экономическому развитию.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Муниципальные служащие и иные должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за незаконные решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

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

5.2. Если в результате рассмотрения жалобы на действие (бездействие) должностных лиц она признается обоснованной, глава города принимает решение о принятии мер ответственности к должностному лицу администрации, допустившему нарушение настоящего Регламента в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан

Главе города Суздаля

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес проживания)

ЗАЯВЛЕНИЕ

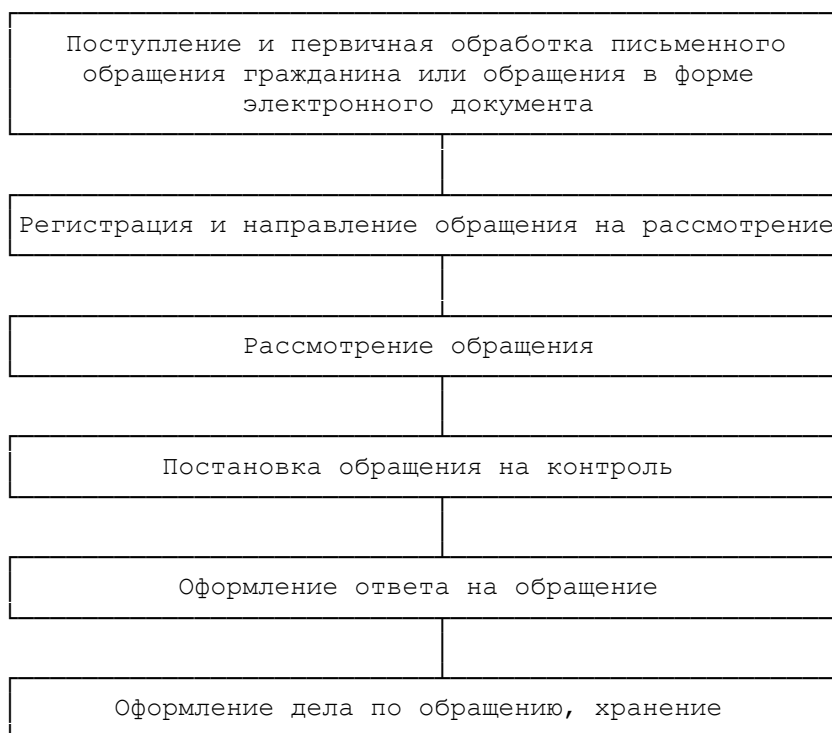
(Обращение гражданина излагается в произвольной форме)

(подпись заявителя)

(Ф.И.О. заявителя)

" ____ " _____ 20 ____ г.

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА СУЗДАЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ПИСЬМЕННЫХ ИЛИ ЭЛЕКТРОННЫХ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА СУЗДАЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

