

**Постановление
Нерюнгринской районной администрации
№ 1111 от 10.11.2009г.**

УТВЕРЖДЕН
постановлением Нерюнгринской
районной администрации
№ 1111 от « 10 » 11 2009г.
(Приложение)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения Нерюнгринской районной администрацией муниципальной функции по
рассмотрению обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения Нерюнгринской районной администрацией муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее – Регламент) 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 (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия структурных подразделений Нерюнгринской районной администрацией с органами местного самоуправления муниципальных образований, организациями при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее – муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З N 155-III "О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)";
- Уставом муниципального образования «Нерюнгринский район»;
- Положением о Нерюнгринской районной администрации;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления муниципального образования «Нерюнгринский район».

1.3. Действие настоящего Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В Нерюнгринской районной администрации обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется структурными подразделениями Нерюнгринской районной администрации во взаимодействии с органами местного самоуправления муниципальных образований, организациями в соответствии с их компетенцией.

1.6. Исполнение муниципальной функции основывается на принципах гласности и открытости.

1.7. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной либо письменной форме.

1.8. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

1.9. Информация о порядке исполнения муниципальной функции представляется непосредственно в Организационно-техническом отделе Нерюнгринской районной администрации, структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.10. Публичное информирование осуществляется путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы Нерюнгринской районной администрации и структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте муниципального образования «Нерюнгринский район» в сети Интернет (<http://www.neruadmin.ru>), на информационных стендах в здании Нерюнгринской районной администрации.

1.11. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

1.12. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений. На информационных стендах размещаются образцы оформления и требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

1.13. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

1.14. Информация об исполнении муниципальной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) представляется специалистами Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации по телефону: **(8-41147) 4-09-47**.

1.15. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование своего структурного подразделения Нерюнгринской районной администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.16. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции в структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации возлагается на руководителей структурных подразделений.

1.17. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

2. Административные процедуры

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в Нерюнгринскую районную администрацию письменного обращения.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

2.1.3. Обращения на имя главы района, поступающие по почте, фельдьегерской связью, регистрируются специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации в день поступления.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации, на которого возложены обязанности по организации работы с обращениями граждан, составляется акт в произвольной форме.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

2.1.6. Поступившие в адрес главы района или заместителей главы Нерюнгринской районной администрации письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются им без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма главой района или соответствующим заместителем главы Нерюнгринской районной администрации классифицируются как обращения, письмо возвращается в Организационно-технический отдел Нерюнгринской районной администрации для регистрации в установленном порядке.

2.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной и факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы района, доставленные в Нерюнгринскую районную администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Нерюнгринскую районную администрацию с указанием даты поступления.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса.

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Нерюнгринскую районную администрацию.

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

При соответствующем запросе гражданину сообщается информация о дате и номере регистрации обращения.

Обращения регистрируются в Организационно-техническом отделе Нерюнгринской районной администрации с использованием компьютерной техники. В структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации при незначительном количестве обращений вместо компьютерной регистрации может вестись журнал учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан.

2.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.2.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

2.2.5. Письменные обращения, в которых не указана фамилия автора, почтовый адрес, либо сведения о его работе или учебе, как правило, не рассматриваются. Решение по их рассмотрению принимают заместители главы Нерюнгринской районной администрации, Управляющий делами Нерюнгринской районной администрации.

По обращениям без подписи, поступившим непосредственно в структурные подразделения Нерюнгринской районной администрации, решение о необходимости рассмотрения принимается руководителем соответствующего структурного подразделения.

2.2.6. Поступившие в Нерюнгринскую районную администрацию обращения, не содержащие просьб, жалоб, предложений, а только общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики и в которых поднимаются уже ранее решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, списываются «в дело» соответствующим заместителем главы Нерюнгринской районной администрации, Управляющим делами Нерюнгринской районной администрации.

2.2.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.2.8. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

2.3. Направление обращений на рассмотрение

2.3.1. Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения.

2.3.2. Представление главе района, заместителям главы Нерюнгринской районной администрации зарегистрированных обращений граждан для оформления поручений по их рассмотрению осуществляется Организационно-техническим отделом Нерюнгринской районной администрации, исходя из их содержания и согласно распределению обязанностей.

Рассмотрение поступивших обращений производится главой района и заместителями главы Нерюнгринской районной администрации, как правило, на следующий день после их поступления, и не позднее следующего дня. Указания исполнителям даются в форме резолюции, которая должна содержать фамилии и инициалы исполнителей, порядок, характер и срок исполнения документа, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Оформление резолюции делается на карточке к письму.

В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения обращения заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя и т.д.

Резолюция переносится в компьютерную регистрационную карточку письма.

2.3.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

2.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Нерюнгринской районной администрации и главы района, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

2.3.6. Копии уведомлений хранятся в Организационно-техническом отделе Нерюнгринской районной администрации вместе с материалами по рассмотрению обращений.

2.3.7. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в Организационно-технический отдел Нерюнгринской районной администрации с мотивированной докладной (служебной) запиской на имя главы района или заместителя главы Нерюнгринской районной администрации, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя Организационно-технический отдел Нерюнгринской районной администрации.

2.3.8. На письменном обращении, возвращенном в Организационно-технический отдел Нерюнгринской районной администрации, как направленном не по компетенции, проставляется штамп с новой датой поступления.

2.3.9. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

2.4. Рассмотрение обращений

2.4.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. Исполнителям направляются копии обращений граждан и карточек к ним с поручениями. Оригиналы обращений остаются в Организационно-техническом отделе Нерюнгринской районной администрации.

Передача обращений граждан с поручениями главы района, заместителей главы Нерюнгринской районной администрации исполнителям производится специалистами Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации не позднее трех дней после регистрации обращения.

2.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении подчеркиванием, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

2.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой района или заместителями главы Нерюнгринской районной администрации рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Нерюнгринской районной администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Регламентом.

2.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

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

2.4.9. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

2.5. Сроки рассмотрения обращений

2.5.1. Обращение, поступившее в Нерюнгринскую районную администрацию, рассматривается в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты подписания на него ответа главой района или заместителем главы Нерюнгринской районной администрации, правомочным принять решение по существу обращения.

2.5.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного рассмотрения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.5.3. Обращения депутатов Нерюнгринского районного Совета, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, глава района или заместитель главы Нерюнгринской районной администрации, давший поручение по рассмотрению

обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.5.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную (докладную) записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе района или заместителю главы Нерюнгринской районной администрации, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.5.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

2.5.7. Сроки исполнения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц.

2.5.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

2.6. Контроль за рассмотрением обращений

2.6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

2.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

2.6.3. Решение о постановке обращения на контроль в Нерюнгринской районной администрации принимается специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации, на которого возложены обязанности по организации работы с обращениями граждан.

2.6.4. В структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации постановка обращений на контроль определяется руководителями.

2.6.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение.

Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления муниципального образования «Нерюнгринский район», получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

2.6.6. Письма, поступившие в Нерюнгринскую районную администрацию из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Российской Федерации и Государственного Собрания Ил (Тумэн), из Администрации Президента и Правительства Республики Саха (Якутия), а также через

редакции газет с поручением сообщить результаты их рассмотрения, берутся на «особый контроль».

В этом случае, кроме ответа заявителю, готовится и направляется ответ в соответствующий орган, организацию с припиской, что ответ заявителю дан.

2.6.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации, на которого возложены обязанности по организации работы с обращениями граждан, в структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации – руководители.

2.6.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

2.7.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

2.7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

2.7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем. Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

2.7.8. Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес главы района из вышестоящих органов власти, подписываются главой района, а в его отсутствие - первым заместителем главы Нерюнгринской районной администрации.

В иных случаях допускаются направления ответов на бланках Нерюнгринской районной администрации и за подписью заместителей главы Нерюнгринской районной администрации или руководителей структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации в соответствии с поручением руководителя, первоначально рассмотревшего заявление.

2.7.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

2.7.10. Ответ на обращение, поступившее в Нерюнгринскую районную администрацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.7.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7.12. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.13. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

2.7.14. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются «в дело».

2.7.15. В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

2.7.16. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

2.8. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

2.8.1. Обращения граждан, поступившие в Нерюнгринскую районную администрацию, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в Организационно-техническом отделе Нерюнгринской районной администрации.

2.8.2. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений в структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации определяются руководителем соответствующего структурного подразделения.

2.8.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

2.8.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

2.9. Организация личного приема граждан

2.9.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в Организационно-технический отдел Нерюнгринской районной администрации.

2.9.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. График приема утверждается заместителем главы Нерюнгринской районной администрации, Управляющим делами Нерюнгринской районной администрации. График вывешивается в вестибюле первого этажа здания Нерюнгринской районной администрации.

2.9.3. Организация личного приема и оформление контрольных карточек осуществляется специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.9.4. Личный прием граждан осуществляется главой района, его заместителями, руководителями структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

2.9.5. Запись на личный прием к заместителям главы Нерюнгринской районной администрации производится по вопросам, входящим в компетенцию Нерюнгринской районной администрации.

2.9.6. Запись на личный прием к главе района производится после рассмотрения вопросов заявителя помощником главы района или заместителем главы Нерюнгринской районной администрации - куратором вопроса, по которому обращается заявитель.

2.9.7. За два дня до приема специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации, ответственным за организацию личного приема, готовятся карточки личного приема, материалы к ним, приглашаются при необходимости на прием руководители структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации, государственных органов и служб Нерюнгринского района.

2.9.8. Не подлежат записи на прием к главе Нерюнгринской районной администрации, заместителям главы Нерюнгринской районной администрации граждане с вопросами по имущественным и трудовым спорам, так как эти вопросы рассматриваются только в судебном порядке, а также по жалобам на действия (бездействия) органов суда и прокуратуры.

2.9.9. В случае, если изложенные в 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.

2.9.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

2.9.11. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.9.12. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

2.9.13. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции,

2.9.14. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

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

2.9.16. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

2.9.17. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) направляется на исполнение через Организационно-технический отдел Нерюнгринской районной администрации.

2.9.18. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

2.10. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

2.10.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.10.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

2.10.3. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

2.11.1. В Нерюнгринской районной администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы района, осуществляется специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.11.2. Специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации ведется еженедельный автоматизированный контроль по сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

2.11.3. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно может проверяться достоверность ответов в телефонной беседе с автором обращения или с выездом на место.

2.11.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях Нерюнгринской районной администрации осуществляется их руководителями.

2.11.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.11.6. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы района или заместителя главы Нерюнгринской районной администрации. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

2.12. Анализ итогов работы по рассмотрению обращений граждан

2.12.1. Аналитическая работа в Нерюнгринской районной администрации ведется специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации, ответственным за работу с обращениями граждан; в структурных подразделениях – специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

2.12.2. Ежегодно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, специалист Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации готовит отчет о работе с обращениями граждан в Нерюнгринской районной администрации по итогам года.

2.12.3. По итогам квартала, полугодия и года в виде сводной справки специалистом Организационно-технического отдела Нерюнгринской районной администрации готовится анализ итогов работы, в котором учитываются следующие показатели:

- количество поступивших обращений за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- тематика вопросов обращений;
- количество и характер повторных обращений и обращений жителей в государственные органы Республики Саха (Якутия) и другие вышестоящие органы;
- результаты рассмотрения обращений;
- количество писем, рассмотренных с нарушением сроков, виновные в этом;

- факты необъективного рассмотрения обращений граждан;
- нарушения установленного порядка ведения делопроизводства в работе с обращениями граждан.

2.13. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

2.13.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

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

- должностных лиц Нерюнгринской районной администрации – главе района;
- руководителей структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации - должностным лицам Нерюнгринской районной администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений;
- специалистов структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации - руководителям соответствующих структурных подразделений Нерюнгринской районной администрации.

2.13.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

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

2.13.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Нерюнгринской районной администрации, решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

**Управляющий делами
Нерюнгринской районной администрации**

П.В. Ковальчук