



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ГЛАВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЗЕЛЕНОГРАДСКИЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 декабря 2011 года № 1861
г. Зеленоградск

**Об утверждении Административного регламента администрации
муниципального образования «Зеленоградский район»
по рассмотрению обращений и приему граждан**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании постановления главы муниципального образования «Зеленоградский район» от 18.04.2011 г. № 348 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг администрацией муниципального образования «Зеленоградский район» и муниципальными учреждениями, подведомственными администрации МО «Зеленоградский район», в целях реализации прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, более оперативного решения вопросов по работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Зеленоградский район» и контроля исполнения документов **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить Административный регламент администрации муниципального образования «Зеленоградский район» по рассмотрению обращений и приему граждан согласно приложению.
2. Председателям комитетов, начальникам управлений, отделов администрации МО «Зеленоградский район» организовать изучение Административного регламента администрации муниципального образования «Зеленоградский район» по рассмотрению обращений и приему граждан в подчиненных им подразделениях.

3. Начальнику управления делами администрации муниципального образования «Зеленоградский район» М.И. Гаюдаю обеспечить опубликование настоящего постановления в общественно-политической газете «Волна» и размещение на официальном сайте администрации МО «Зеленоградский район».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами администрации МО «Зеленоградский район» М.И. Гаюдая.

Глава муниципального образования
«Зеленоградский район»

В.Г. Губаров

Приложение
к постановлению главы
муниципального образования
"Зеленоградский район"
от 29 декабря 2011 года № 1861

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

администрации муниципального образования «Зеленоградский район» по рассмотрению обращений и приёму граждан

I. Общие положения

1. Административный регламент администрации муниципального образования «Зеленоградский район» по рассмотрению обращений и приёму граждан (далее - Административный регламент), направлен на защиту прав граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию и разработан в целях повышения качества исполнения администрацией функции по рассмотрению обращений и приему граждан.

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений и приему граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям и приему граждан в администрации.

2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования «Зеленоградский район» Калининградской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Зеленоградский район» Калининградской области, Регламентом администрации муниципального образования «Зеленоградский район», Инструкцией по делопроизводству администрации муниципального образования «Зеленоградский район» и настоящим Административным регламентом.

3. Рассмотрение обращений и прием граждан осуществляется главой муниципального образования «Зеленоградский район», его заместителями, председателями комитетов, начальниками управлений, отделов, сотрудниками администрации МО «Зеленоградский район».

4. Администрацией МО «Зеленоградский район» рассматриваются обращения и прием граждан по вопросам, находящимся в компетенции его деятельности.

5. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации и ее структурных подразделениях ведется централизованно и отдельно от других видов документов.

6. Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

7. В администрации организация централизованного учета и делопроизводства по обращениям граждан ведется отделом кадров и электронного документооборота через канцелярию, в структурных подразделениях – руководителями или сотрудниками, назначенными руководителями подразделений, по обращениям граждан на личный прием главой муниципального образования «Зеленоградский район» - в общем отделе администрации.

8. Общее руководство по работе с обращениями граждан осуществляет управление делами администрации муниципального образования «Зеленоградский район».

II. Требования и порядок исполнения функции по рассмотрению обращений

9. Предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения (далее – обращения) граждан принимаются главным специалистом отдела кадров и электронного документооборота.

10. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию и должностным лицам администрации.

11. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

12. Обращения могут поступать в администрацию или должностному лицу в письменной форме по каналам почтовой связи или в форме электронного документа, по каналам передачи данных сети Интернет, по каналам факсимильной и телефонной связи, вследствие личной подачи обращения заявителем.

13. При этом используются следующие основные термины:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных

отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

14. При поступлении обращения в устной форме по каналам телефонной связи, в целях обеспечения идентификации заявителя, сотрудник, осуществляющий прием заявления, обязан уточнить у заявителя контактные данные, в том числе: фамилию, имя, отчество, адрес, номер телефона.

15. В качестве электронного адреса, предназначенного для приема обращений граждан по каналам передачи данных сети Интернет в форме электронного документа, определен адрес электронной почты: **post@zelenogradsk.com**.

16. В целях обеспечения открытости деятельности администрации, на официальном сайте администрации функционирует компонент «Интернет приемная», также предназначенный для подачи заявителем обращения в администрацию по каналам передачи данных сети Интернет. Отправка сообщения из «Интернет приемной» осуществляется на адрес электронной почты, определенный в качестве электронного адреса, предназначенного для приема обращений граждан.

17. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации (Муниципальное образование «Зеленоградский район»), в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

18. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования «Зеленоградский район» или должностному лицу в форме

электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

19. При рассмотрении обращения администрацией или должностным лицом администрации гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в администрацию муниципального образования «Зеленоградский район» или должностному лицу, если поставленные вопросы не входят в компетенцию администрации МО «Зеленоградский район» или должностного лица;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

20. Обязательной регистрации подлежат все поступающие письменные обращения в течение трех дней с момента поступления.

21. Главный специалист канцелярии заносит в журнал регистрации входящих документов следующие данные:

- номер входящего документа
- дату приема документа
- фамилию, имя, отчество заявителя, адрес
- краткое изложение содержания заявления.

22. После регистрации на обращении внизу в правом углу ставится штамп с указанием даты и регистрационного номера, соответствующие данным в журнале регистрации.

Образец штампа

23. Зарегистрированные обращения, требующие исполнения, подлежат контролю.

При постановке документа на контроль на левом поле документа делается отметка о контроле, которую обозначают штампом «Контроль».

Контроль строится на базе регистрационных данных.

Образец штампа

24. В конце рабочего дня в канцелярии формируется папка и передается на рассмотрение главе муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместителю.

25. Результаты рассмотрения отражаются в резолюции, указывающей исполнителя, сроки, порядок и характер исполнения.

26. С резолюцией папка с обращениями граждан возвращается в канцелярию.

27. В журнал входящих документов в строку, соответствующую номеру входящего обращения, в графу «Исполнитель» заносится фамилия и инициалы исполнителя. Кроме того, регистрация поступивших обращений производится путем ввода информации о них в компьютерную автоматизированную систему документооборота «Дело». При этом вводятся данные: сведения об авторе (корреспонденте), файл, содержащий сканированную копию документа, дата поступления, входящий номер документа, краткое содержание, резолюция, срок исполнения, отметка об исполнении, отметка о направлении документов «В дело».

28. В компьютерной базе данных указываются все сведения о прохождении документов. После этого обращение направляется исполнителю для работы.

29. Ответственным за исполнение поступившего обращения является лицо, указанное в резолюции первым, ему передается подлинник обращения для исполнения, а соисполнителям передается копия обращения. Ответ готовит лицо, указанное в резолюции первым, если нет других указаний, и информация от всех других исполнителей направляется к нему.

III. Исполнение функции по рассмотрению обращений и сроки ее исполнения

30. Исполнители объективно, всесторонне и своевременно рассматривают обращения граждан в установленный законом срок, в случае необходимости запрашивают необходимую информацию, справки и другие

необходимые документы в структурных подразделениях администрации муниципального образования «Зеленоградский район», в других структурах, инстанциях, организациях, учреждениях в соответствии с действующим законодательством.

31. Для подготовки более объективного ответа на обращения граждан и когда этого требует ситуация, исполнители выезжают на место.

32. Исполнители по результатам рассмотрения обращений граждан готовят проекты ответов заявителям и представляют их на подпись.

33. Подписывает ответ глава муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместитель.

34. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

35. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то обращение подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

36. В исключительных случаях, при возникновении необходимости изменения срока исполнения обращения, руководитель структурного подразделения или должностное лицо, на которое возложено его исполнение, не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения, представляет на имя давшего поручение руководителя служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения, с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа или уведомления о продлении срока инициатору обращения. В противном случае документ считается не исполненным в срок. Срок продления рассмотрения обращения составляет не более 30 дней.

37. При уходе в отпуск, выбытии в командировку, в случае болезни, увольнения или перемещения сотрудник, ответственный за контроль исполнения обращения, обязан передать другому сотруднику по согласованию с непосредственным руководителем, обеспечивающим контроль исполнения, все контролируемые обращения.

38. Непосредственный контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа инициатору обращения осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

39. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы для обобщения и подготовки ответа.

40. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, руководитель структурного подразделения в двухдневный срок согласовывает вопрос с лицом, давшим поручение, и при изменении исполнителя возвращает документ в канцелярию для внесения изменений.

41. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля главой муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместителем, после фактического выполнения по существу,

документального подтверждения исполнения и сообщения результатов заявителю.

42. Обращения считаются исполненными, если не возвращены на доработку или по представленным материалам о выполнении не даны дополнительные указания главой муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместителем, и после этого списывается в дело.

43. Ответ на обращение подписывается главой муниципального образования или его заместителем.

44. Ответ на обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

45. Принимая решение о снятии с контроля исполненного обращения, глава муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместитель проставляют штамп «Списать в дело», который содержит: факсимильную подпись главы муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместителя с расшифровкой (инициалы, фамилия) и дату.

Образец штампа

IV. Требования к порядку регистрации ответов на обращения

46. Регистрацию и отправление ответов на обращения граждан, оформленных ответственным исполнителем на бланке установленной формы, осуществляет главный специалист канцелярии.

47. В канцелярии ответы на обращения заносятся в журнал исходящих документов с указанием:

- исходящего номера
- даты
- фамилии, имени, отчества адресата
- краткого содержания ответа

48. Соответственно дата и номер исходящего документа заносится на бланк письма установленного образца, содержащего подписанный ответ гражданину.

49. Кроме того, регистрация ответа на обращение гражданина производится путем ввода информации о них в компьютерную автоматизированную систему документооборота «Дело». При этом вводятся следующие данные: сведения о должностном лице, подписавшем документ,

данные об исполнителе, краткое содержание, файл, содержащий сканированную копию документа, сведения об адресате.

50. После этого один экземпляр ответа направляется заявителю, второй экземпляр ответа подшивается в дело, третий экземпляр ответа передается исполнителю.

V. Списание обращений в Дело

51. После регистрации, рассмотрения и направления ответов обращения граждан списываются в дело.

52. В канцелярии в журнале регистрации входящих документов напротив входящего номера обращения проставляется номер дела и страница.

53. В журнале регистрации исходящих документов напротив исходящего ответа проставляется номер дела и страница.

54. Срок хранения дел с обращениями граждан в администрации МО «Зеленоградский район» - 5 лет.

55. По истечении этого срока документы по обращениям граждан подлежат уничтожению по акту.

VI. Требования и организация личного приема граждан главой муниципального образования «Зеленоградский район»

56. Прием граждан в администрации осуществляется главой муниципального образования, а в его отсутствие – заместителем главы муниципального образования.

57. Глава муниципального образования личный прием граждан проводит в последний четверг каждого месяца с 16 часов.

58. Организацию по проведению личного приема граждан главой муниципального образования осуществляет начальник общего отдела управления делами администрации муниципального образования (далее – начальник общего отдела).

59. График личного приема граждан на следующий календарный год согласовывается начальником общего отдела с начальником управления делами и передается на подпись главе муниципального образования.

60. График личного приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования: [www. zelenogradsk.com](http://www.zelenogradsk.com) в сети Интернет, публикуется в общественно-политической газете «Волна» Зеленоградского района и на стендах администрации.

61. В рабочие дни запись на прием производится в администрации МО «Зеленоградский район» с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, в предпраздничные дни с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов по адресу: г. Зеленоградск, ул. Крымская, д. 5-а и телефону: 4-22-11.

62. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения ответа на предыдущее обращение. Необходимость повторного личного приема определяется соответствующим должностным лицом,

осуществляющим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение.

63. Гражданину может быть отказано в личном приеме, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

64. На личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

65. 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 личной карточке приема гражданина «Даны разъяснения. Письменный ответ не требуется». В остальных случаях в личной карточке приема оформляется перечень поручений, на основании которых рассматривается, готовится и дается письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменный ответ должен быть направлен заявителю в течение 30 календарных дней, в исключительных случаях срок исполнения может быть продлен, но не более, чем на 30 календарных дней.

66. Результаты личного приема граждан главой муниципального образования фиксируются в личной карточке приема гражданина и вносятся в журнал приема граждан по личным вопросам начальником общего отдела, отвечающим за организацию личного приема.

67. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность начальнику общего отдела, отвечающему за организацию личного приема.

VII. Предварительная запись на личный прием граждан

68. Основанием для предварительной записи на личный прием граждан главой муниципального образования, а в его отсутствие - заместителем является устное или письменное обращение о записи на личный прием граждан.

69. Начальник общего отдела делает запись в журнале записи на личный прием по форме, в которую должны быть внесены следующие сведения: порядковый номер, фамилия, имя, отчество обратившегося, его адрес, контактный телефон, содержание вопроса и выдает листок уведомления о записи на личный прием по форме (приложения № 1 и № 2 к Административному регламенту).

70. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам для рассмотрения на личном приеме начальник общего отдела вправе рекомендовать обратившемуся представить письменное заявление с изложением сути вопроса с целью его предварительного изучения в ходе

подготовки к проведению личного приема. Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный прием и приобщается к материалам личного приема.

VIII. Организация личного приема

71. В ходе подготовки к личному приему граждан начальник общего отдела осуществляет сбор информации по заявленным гражданами вопросам с целью всестороннего их изучения.

72. При необходимости получения дополнительной информации по изложенным в обращениях вопросам начальник общего отдела вправе направить запросы в структурные подразделения администрации муниципального образования «Зеленоградский район» (в соответствии с их компетенцией).

73. На основе анализа поступившей информации начальник общего отдела осуществляет формирование учетных дел обратившихся граждан и список граждан для проведения личного приема.

74. Список граждан на личный прием формируется начальником общего отдела администрации из журнала предварительной записи на личный прием и включает в себя следующую информацию о гражданине: Ф.И.О., почтовый адрес, контактный телефон, краткое содержание вопроса по форме, (приложение № 3 к Административному регламенту), а также информацию о приглашенных для участия в личном приеме должностных лицах, руководителях иных органов и организаций, в компетенции которых находятся изложенные в обращении вопросы (далее - приглашенные должностные лица).

75. Учетные дела обратившихся граждан должны содержать: письменное обращение (при наличии), представленную соответствующими органами и организациями информацию по существу заявленного гражданином вопроса, подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям (при повторных обращениях граждан).

76. Список граждан, записавшихся на личный прием к главе муниципального образования, в срок не позднее трех дней до начала личного приема передается начальником общего отдела главе муниципального образования или его заместителю.

77. Согласованные с главой муниципального образования или его заместителем, ведущим личный прием, списки, в срок не позднее двух дней до начала проведения личного приема граждан, возвращаются начальнику общего отдела, организующему личный прием, для заполнения личной карточки приема граждан по личным вопросам главой муниципального образования «Зеленоградский район» по форме (приложение № 4 к Административному регламенту) и оповещения граждан.

78. Приглашение граждан на личный прием осуществляется начальником общего отдела не позднее одного дня до назначенной даты

приема по телефону или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина).

79. Извещения приглашенным лицам для участия в личном приеме направляются начальником общего отдела, в том числе с использованием факсимильной связи, электронной почты или по телефону, не позднее одного дня до начала личного приема.

80. Приглашенные должностные лица подтверждают свое присутствие на личном приеме, известив начальника общего отдела письменно или по телефону не позже, чем за день проведения личного приема граждан. По результатам полученных подтверждений корректируется список приглашенных лиц.

IX. Проведение личного приема граждан

81. Начальник общего отдела, обеспечивающий организацию личного приема граждан главой муниципального образования, пред началом приема проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, делает отметку о прибытии гражданина и приглашенного должностного лица в списке.

82. Граждане ожидают личного приема в помещении, оборудованном столами и стульями, и обеспечиваются писчей бумагой, ручками, питьевой водой, стаканами.

83. Прибывшие на прием граждане приглашаются в кабинет в порядке, установленном в списке очередности, вместе с приглашенными должностными лицами.

84. Глава муниципального образования или его заместитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости пояснения приглашенных должностных лиц, к компетенции которых относится рассматриваемый вопрос, и дает соответствующее поручение, которое фиксируется в личной карточке приема гражданина.

85. 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 производится запись в личной карточке приема граждан.

86. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема начальник общего отдела делает отметку в личной карточке приема граждан о соответствующем поручении и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

87. Во время личного приема гражданин имеет право передать главе муниципального образования письменное обращение. Принятое на личном приеме письменное обращение также подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

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

89. В срок не позднее трех дней со дня проведения личного приема граждан, копии оформленных личных карточек приема граждан с поручениями передаются исполнителям для дальнейшей работы.

90. Гражданину по его устному (письменному) запросу может быть выдана выписка из общего списка поручений по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме.

Х. Контроль за исполнением поручения по итогам личного приема граждан

91. Контроль за качеством и своевременностью исполнения поручений по итогам личного приема граждан (далее - поручения) осуществляется начальником общего отдела, на которого возложена эта функция.

92. Поступившая от исполнителей информация об исполнении (продлении) поручения начальником общего отдела направляется на рассмотрение главе муниципального образования.

93. Глава муниципального образования или его заместитель, проводившие прием, изучают представленную информацию и принимают решение.

94. Все решения, принятые главой муниципального образования по итогам рассмотрения обращения гражданина на личном приеме, отчет исполнителей, снятие поручения с контроля, продление срока исполнения поручения, направление ответа гражданину фиксируются в личной карточке приема граждан.

95. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает глава муниципального образования или его заместитель, проводившие прием граждан по личным вопросам.

В личной карточке приема ставится подпись главы и дата или его заместителя и дата напротив строки «В дело».

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

97. Отчет исполнителей по обращению гражданина, копия ответа, направленная гражданину, личная карточка приема, а также все документы, связанные с рассмотрением обращения, подшиваются в учетное дело гражданина.

98. Сформированное дело помещается в папку для хранения в архиве текущего делопроизводства и располагается в соответствии с порядковым номером.

99. Сформированные дела хранятся в общем отделе администрации 5 лет, после чего уничтожаются установленным порядком.

XI. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений или приему граждан

100. В любое время с момента регистрации обращения или приему граждан заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения или приема, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

101. Справочную работу по исполнению функции по рассмотрению обращений и приему граждан ведут сотрудники администрации, отвечающие за работу по обращениям и приему граждан.

Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению и приему граждан предоставляются устно сотрудниками, отвечающими за работу с обращениями и приему граждан, а в их отсутствие другими специалистами. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

102. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение, учреждение и прочее, в соответствии с поручением;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

103. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений и приему принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 17.00; перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

104. При получении запроса по телефону специалист, отвечающий за работу с обращениями и приему граждан:

- называет наименование администрации, в которую позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

105. Во время разговора сотрудник по работе с обращениями и приему граждан должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

106. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

ХII. Ответственность сотрудников при исполнении функции по рассмотрению обращений и приему граждан

107. Специалисты, осуществляющие работу с обращениями и приему граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Калининградской области за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность других сотрудников, работающих с обращениями граждан, закреплена в их должностных инструкциях.

108. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письмах и заявлениях граждан, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

109. При утрате исполнителем документов, содержащих письменное обращение гражданина, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования «Зеленоградский район» или его заместитель.

ХIII. Порядок обжалования действий по исполнению функции по рассмотрению обращений и приему граждан и решений, принятых по обращениям и приему

110. Гражданин вправе обжаловать действия администрации по исполнению функции по рассмотрению обращений и приему граждан и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в прокуратуре или в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Калининградской области.

Журнал
учета граждан на прием по личным вопросам
главой муниципального образования «Зеленоградский район»

№ пп	ФИО, адрес, контактный телефон заявителя	Краткое содержание вопроса	Должностное лицо, докладывающее вопрос	Результат рассмотрения вопроса

УВЕДОМЛЕНИЕ
о записи на личный прием главой муниципального образования
«Зеленоградский район»

Общий отдел администрации
муниципального образования «Зеленоградский район»

Прием № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

№ по списку _____

СПИСОК
граждан на личный приём
главой муниципального образования «Зеленоградский район»

Дата

с 16.00 часов

Зал заседаний администрации

№ пп	Ф.И.О., домашний адрес записавшегося на прием	Краткое содержание вопроса	Приглашенные должностные лица	Отметка о резуль- татах рассмот- рения

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА

приёма граждан по личным вопросам главой
муниципального образования «Зеленоградский район»

Приём № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

(Ф.И.О. заявителя)

(Адрес проживания, телефон)

(Документ, удостоверяющий личность)

(Вопрос, по которому обращается заявитель)

(Кто докладывает вопрос)

Краткое содержание обращения:

Поручение:

Отметка о выполнении:

На контроль до « ____ » _____ 200 ____ г.

«В дело» _____

«Письменный ответ» _____

Глава муниципального
образования «Зеленоградский
район»

В.Г. Губаров