



Администрация города Богородска
Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.12.2019

№ 685

Об утверждении Административного регламента администрации города Богородска Нижегородской области по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», в целях повышения качества работы с обращениями граждан в администрации города Богородска Нижегородской области, администрация города Богородска Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент администрации города Богородска Нижегородской области по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан».

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Богородска Нижегородской области от 24.01.2011 № 7 «Об утверждении Административного регламента администрации города Богородска Нижегородской области по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан», от 21.03.2018 № 73 «О внесении изменений в постановление администрации города Богородска Нижегородской области от 24.01.2011 № 7 «Об утверждении Административного регламента администрации города Богородска Нижегородской области по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан».

3. Ознакомить с настоящим постановлением муниципальных служащих администрации города Богородска Нижегородской области.

4. Обнародовать настоящее постановление в МБУК «Богородская РЦБС» и на официальном сайте администрации города Богородска Нижегородской области в сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

В.В. Павлычев

Шапилова А.М.
(83170) 2-28 04

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Богородска
Нижегородской области
от 09.12.2019 № 685

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БОГОРОДСКА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ
«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации города Богородска Нижегородской области по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации города Богородска Нижегородской области, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города Богородска Нижегородской области (далее – администрация города).

Действие настоящего Административного регламента распространяется на правоотношения, связанные с организацией личного приема граждан, рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации города осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, № 237);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, № 40, ст. 3822);
- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006);
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ("Парламентская газета", N 8, 13-19.02.2009, "Российская газета", N 25, 13.02.2009, "Собрание законодательства РФ", 16.02.2009, N 7, ст. 776.;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ("Российская газета", N 165, 29.07.2006, "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451, "Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006);

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» ("Собрание законодательства РФ", 27.11.1995, N 48, ст. 4563, "Российская газета", N 234, 02.12.1995);

- Постановлением Правительства Нижегородской области от 22.11.2007 № 430 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области» ("Правовая среда", № 87(875), 01.12.2007 (приложение к газете "Нижегородские новости", № 225(3877), 01.12.2007);

- Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» ("Правовая среда", N 66(854). 20.09.2007 (приложение к газете "Нижегородские новости", N 174(3826), 20.09.2007);

- Уставом города Богородска Нижегородской области (МУК «Богородская ЦБС», 04.08.2010);

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации, заместителем главы администрации, руководителями структурных подразделений и муниципальными служащими, замещающими должности муниципальной службы в администрации города.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений, поступивших в администрацию города или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений.

1.6. Организация работы с обращениями граждан возложена на сектор правовой и организационно-кадровой работы администрации города Богородска Нижегородской области (далее – сектор).

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.1.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации города;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте администрации города Богородска Нижегородской области, публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Сведения о местонахождении администрации города Богородска Нижегородской области, ее почтовый адрес, контактная информация:

1) Местонахождение администрации города Богородска Нижегородской области: 607600, Нижегородской область, г. Богородск, ул. Ленина, д. 206.

2) Контактные телефоны: тел./факс: 8(83170) 2-28-04, 2-32-84, 2-41-01.

3) Адрес электронной почты: official@adm-gor.bgr.nnov.ru.

4) Официальный Интернет-сайт администрации города Богородска: <http://www.adm-bg.ru/>.

2.1.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах размещается:

- на официальном Интернет-сайте администрации города Богородска;

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан в администрации;

- публикуется в средствах массовой информации.

2.1.4. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

2.1.5. Информирование об осуществлении муниципальной функции организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование (устное и письменное);

- публичное информирование.

2.1.5.1 Индивидуальное устное информирование осуществляется при ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей. Должностные лица сектора подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании сектора, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Специалисты, осуществляющие информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки

информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения муниципальной функции и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется специалистом, ответственным за предоставление муниципальной функции не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить иное удобное для заявителя время для устного информирования.

2.1.5.2 Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей в администрацию города осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением.

Письменное обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, номера телефона исполнителя.

Ответ в виде письменного или электронного документа должен быть направлен заявителю в течение тридцатидневного срока со дня регистрации обращения заявителя.

В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией города Богородска запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом о продлении срока его рассмотрения должен быть уведомлен заявитель, направивший обращение.

В случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия заявителя (наименование юридического лица), направившего обращение (жалобу), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается.

2.1.6. Публичное информирование осуществляется посредством обнародования настоящего административного регламента в МБУК «Богородская РЦБС» и размещения его на официальном сайте муниципального образования в сети «Интернет».

2.2. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной функции

2.2.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной

функции осуществляются должностными лицами администрации.

2.2.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

2.2.3. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема граждан должностными лицами администрации города Богородска Нижегородской области;
- порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;
- порядка процедуры отказа в рассмотрении обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции;
- результатов рассмотрений обращений.

2.2.4. Гражданин с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, в том числе:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о должностных лицах и специалистах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о результатах рассмотрения обращения.

2.2.5. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут специалисты сектора правовой и организационно-кадровой работы.

Консультирование получателей муниципальной функции о порядке ее предоставления проводится в рабочее время, индивидуально с заявителем, в устной или письменной форме.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением иных сотрудников администрации.

Все консультации являются безвозмездными.

2.3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.3.1. Требования к размещению и оформлению помещения:

- приём заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);
- присутственные места используют для ожидания, информирования и приёма заявителей;
- в присутственных местах размещаются стенды с информацией для заявителей.

2.3.2. Требования к местам для ожидания.

Места для ожидания приема оборудуются местами для сидения и столами (для записи информации, написания заявлений о предоставлении муниципальной функции). Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.3.3. Требования к местам приёма заявителей.

Кабинеты приёма заявителей оборудуются вывесками с указанием номера кабинета.

Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальной функции, обеспечиваются необходимым для предоставления муниципальной функции и оборудованием: персональными компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной функции.

2.3.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, ответственный за предоставление муниципальной функции специалист одновременно ведет прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.3.5. Требования к местам для информации.

Места для информации оборудуются информационными стендами.

Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещается следующая информация:

- режим работы и график приема специалистов администрации, ответственных за предоставление муниципальной функции;
- номера телефонов и адреса месторасположения должностных лиц, оказывающих муниципальную функцию;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной функции;
- перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной функции, требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной функции, и требования к ним;
- порядок получения консультаций;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной функции;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия лиц, предоставляющих муниципальную функцию.
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов РФ, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению

муниципальной функции;

- настоящий административный регламент.

2.3.6. Требования по обеспечению доступности для инвалидов и мало мобильных групп населения:

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, на которых предоставляется муниципальная функция, входа в такие объекты и выходы из них, посадка в транспортное средство и высадка из него, в том числе с помощью должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную функцию;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная функция;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск в помещения, в которых предоставляется муниципальная функция сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты, на которых предоставляется муниципальная функция, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемое по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно - правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание должностными лицами учреждения, которое предоставляет муниципальную функцию, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальных функций наравне с другими лицами.

2.3.7. Показатели доступности и качества муниципальной функции.

2.3.7.1. Показателями доступности муниципальной функции являются:

- простота, ясность и полнота изложения информационных документов;

- наличие различных, в том числе электронных, каналов информации о предоставлении муниципальной функции;

- размещение информационных материалов на официальном сайте администрации города Богородска Нижегородской области в сети Интернет;

- короткое время ожидания функции;

- расположение учреждений, оказывающих муниципальную функцию, максимально приближено к месту проживания граждан.

2.3.7.2. Показателями качества муниципальной функции являются:

- точность исполнения муниципальной функции;

- профессиональная подготовка специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной функции;

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной функции;

- прием и (или) консультирование одновременно двух и более заявителей не допускается, что обеспечивает соблюдение конфиденциальных данных заявителей при предоставлении муниципальной функции.

2.4. Срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.4.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется **в течение 30 дней со дня регистрации обращения**, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон 59-ФЗ), сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

2.4.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.4.4. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.5. Требования к обращениям граждан, поступившим в письменной форме или в форме электронного документа

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления города Богородска Нижегородской области, в который направляет письменное обращение (администрация города Богородска Нижегородской области), либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.5.3. Обращение, поступившее в администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению

в порядке, установленном настоящим Административным регламентом и Федеральным законом 59-ФЗ.

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.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Результат исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращения гражданина, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа либо ответа в форме электронного документа.

2.6.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, получение гражданином необходимых разъяснений или направление заявителю письменного ответа.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина, поступившем в письменной форме или в форме электронного документа, содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину, о чем делается отметка в базе данных.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации.

2.7.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.7.5. Администрация города или должностное лицо администрации города при получении письменного 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.

2.7.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию города или соответствующему должностному лицу администрации города.

2.7.7. В случае поступления в Администрацию города письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона 59-ФЗ на официальном сайте Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.8. Ответственность специалистов при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.8.1. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью руководителей структурных подразделений администрации города или по их поручениям – специалистами в пределах их компетенции.

Руководители несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами города Богородска Нижегородской области, настоящим Административным регламентом.

2.8.2. Специалисты, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

2.8.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов.

2.8.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации города.

2.8.5. При увольнении или временном отсутствии (отпуск, командировка и т.д.) все находящиеся на исполнении у специалиста администрации или структурного подразделения обращения передаются по указанию его непосредственного руководителя другому исполнителю с обязательной отметкой в журнале регистрации обращений граждан.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации города исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе администрации.

2.9. Формы обращений граждан

2.9.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

2.9.2. 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.

2.9.3. 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.

2.9.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.9.5. Коллективное обращение - письменное обращение двух и более граждан или обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

2.9.6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений, поступивших в администрацию города или должностным лицам, изложенных в устной или письменной форме, переданных телеграммой или факсимильной связью, поданных в письменном виде непосредственно должностным лицам администрации города при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, а также направленных в форме электронного документа.

Устные обращения к главе администрации поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. Ответы на устные обращения даются в устной форме.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- проверка истории поступивших обращений;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение главе администрации (его заместителю);
- направление обращений на исполнение;
- рассмотрение обращений исполнителями;
- оформление ответа на обращение граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан;
- организация и проведение личного приема граждан;
- подготовка отчетности и анализ поступающих обращений.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.2.3. Все обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, направленные в адрес администрации города или должностных лиц, поступают в сектор организационно-кадровой работы администрации.

3.2.4. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма при необходимости подкалывает конверт;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются к тексту письма.

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации города Богородска Нижегородской области нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами сектора правовой и организационно-кадровой работы администрации.

По просьбе обратившегося гражданина уполномоченное лицо (должностное лицо) администрации города Богородска Нижегородской области принявшее письменное обращение, обязано удостоверить своей подписью на

втором представленном гражданином экземпляре обращения (либо копии обращения) факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

3.2.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, не вскрываются и передаются в закрытом виде главе администрации.

3.2.7. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, доложить об этом главе администрации.

3.2.8. Обращения, переданные телеграммой или факсимильной связью, поданные в письменном виде непосредственно должностным лицам администрации города при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, а также направленные в форме электронного документа, принимаются и учитываются в журнале регистрации обращений граждан специалистами сектора правовой и организационно-кадровой работы.

3.3. Регистрация поступивших обращений

3.3.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в журнале регистрации обращений граждан.

3.3.2. Поступившие в сектор правовой и организационно-кадровой работы обращения регистрируются **в течение трех дней** с момента поступления.

3.3.3. Письменные обращения, поступающие почтовой связью, вскрываются, конверт сохраняется вместе с документом до окончания решения вопроса и подшивается в дело.

При приеме обращения в форме электронного документа, специалист сектора организационно-кадровой работы распечатывает обращение на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону и настоящему Административному регламенту.

3.3.4. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, ответственный за регистрацию обращений, на самом документе в нижнем правом углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп, в котором проставляются дата поступления обращения и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.5. При регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан:

- документу присваивается регистрационный номер, дата поступления документа;

- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), категория заявителя, место его проживания (адрес), номер контактного телефона;

- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

- вносятся данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется (например: Администрация Богородского района Нижегородской области, Городская Дума города Богородска Нижегородской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма; а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- определяется и указывается тематика обращения;

- излагается содержание обращения;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости поднимается предыдущая переписка.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения предыдущего, считается первичным и приобщается к ранее поступившему обращению. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.3.6. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращения на рассмотрение

3.4.1. Зарегистрированные обращения граждан, поступившие в администрацию города или на имя должностных лиц администрации, формируются в папку и передаются сотрудником сектора правовой и организационно-кадровой работы ежедневно главе администрации города для рассмотрения.

3.4.2. Глава администрации рассматривает обращения в течение трех дней и с резолюциями и поручениями возвращает их в сектор правовой и организационно-кадровой работы. Специалист сектора вносит резолюции руководителей в журнал регистрации обращений граждан и передает обращение исполнителям, указанным в резолюции (под расписку).

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В тексте поручения могут быть указаны «срочно» или «оперативно», предусматривающие соответственно 3-дневный или 10-дневный

сроки исполнения, считая от даты подписания. Если дата исполнения не указана, то она определяется как 30 дней со дня регистрации обращения.

3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города или должностных лиц администрации города, направляется с сопроводительным письмом **в течение 7 (семи) дней со дня регистрации** в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, **с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.**

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется **в течение пяти дней со дня регистрации** в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) **с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,** за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 59-ФЗ.

3.4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения **в течение 7 семи дней со дня регистрации** направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, указанным в резолюции главы администрации на обращении.

3.4.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем **в течение семи дней со дня регистрации** обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. Рассмотрение обращений в администрации города

3.5.1. Поступившие в администрацию города письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в секторе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.5.2. Обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях администрации города (в том числе с выездом на место). В случае если обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, оно направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (в этом

случае к поступившему обращению ответственными исполнителями готовится сопроводительное письмо).

3.5.3. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование государственного органа, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Заявителю оформляется уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.5.4. Документы, направляемые на рассмотрение нескольким соисполнителям, передаются на исполнение в копиях. Необходимое количество копий документов подготавливается сотрудниками сектора организационно-кадровой работы.

3.5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7.1 настоящего Административного регламента;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в сектор организационно-кадровой работы, указывая при этом орган администрации, в который, по его мнению, следует направить обращение. Переадресовка обращения производится главой администрации города.

3.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.5.8. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 2.7.1 настоящего Административного регламента.

3.5.9. Ответы на обращения граждан, требующие правового основания или ссылки на действующее законодательство, согласовываются с сектором правовой работы администрации города.

3.5.10. Результатом рассмотрения обращений в администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

3.5.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию города обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона 59-ФЗ на официальном сайте администрации города в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.6. Организация личного приема граждан в администрации города

3.6.1. Прием граждан в администрации города ведёт глава администрации, а в случае его временного отсутствия - заместитель главы администрации, согласно ежегодно утверждаемому графику.

График приема граждан заблаговременно доводится до сведения населения (размещается на официальном интернет-сайте органов местного самоуправления города Богородска, публикуется в газете «Богородская газета» и вывешивается на информационном стенде в здании администрации).

3.6.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации осуществляет сектор правовой и организационно-кадровой работы.

3.6.3. Предварительная запись на прием к главе администрации города производится работниками сектора правовой и организационно-кадровой работы. Запись на прием проводится ежедневно с понедельника по четверг с 8.00 ч. до 12.00 ч. и с 13.00 ч. до 17.15 ч., кроме выходных и праздничных дней, в пятницу и в предпраздничные дни – с 8.00 ч. до 12.00 ч. и с 13.00 ч. до 16.00 ч., в том числе и по телефону. Во время записи заявителю сообщается точная дата и время приема. Об изменении срока приема заявитель уведомляется дополнительно.

Сектор правовой и организационно-кадровой работы по согласованию с главой администрации города может принять решение о временном прекращении записи.

3.6.4. По каждому гражданину, обратившемуся на прием к главе администрации, специалист, осуществляющий организацию личного приема граждан главой администрации, записывает в журнал приема граждан по личным вопросам дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и место работы заявителя, краткую аннотацию просьбы заявителя.

При повторных обращениях специалисты сектора делают подборку имеющихся в журнале записей по предыдущим обращениям.

3.6.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на первоочередной личный прием обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

3.6.6. Личный прием граждан главой администрации производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 15 минут.

3.6.7. На граждан, принятых на личном приеме главы администрации, оформляется карточка личного приема граждан на бумажном носителе согласно *приложению к настоящему Административному регламенту*.

3.6.8. Во время личного приема главой администрации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.6.10. В случае повторного обращения сотрудник сектора правовой и организационно-кадровой работы осуществляет подборку всех имеющихся в секторе, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются главе администрации, ведущему личный прием.

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

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

3.6.13. После завершения личного приема главой администрации и согласно его поручениям, сотрудники сектора оформляют рассылку документов.

3.6.14. Контроль за сроками исполнения поручений главы администрации по результатам рассмотрения обращений с личного приема осуществляет сектор правовой и организационно-кадровой работы. В установленные сроки они сообщают исполнителям по телефону или направляют письменные напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или истек.

3.6.15. Информация и ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема, рассмотренным исполнителями, направляется на ознакомление главе администрации через сектор. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными.

3.6.16. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.17. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.7. Требования к оформлению ответа на обращение граждан

3.7.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации, заместитель главы администрации в пределах своей компетенции.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе и на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.7.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.7.4. Если в поручении главы администрации указаны несколько исполнителей, контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители **не позднее семи дней до истечения срока исполнения** письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

В случае если один из исполнителей, указанных в резолюции, готовит письмо сам, он должен на втором экземпляре проекта ответа собрать визы всех исполнителей, указанных в резолюции руководителя.

3.7.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

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

3.7.7. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Богородска Нижегородской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.7.9. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города 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.

3.7.10. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа заявителю копия обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, направляются главе администрации на подписание лично или через сектор правовой и организационно-кадровой работы.

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

3.7.11. При необходимости исполнитель может составить служебную записку о рассмотрении обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела) и передать ее главе администрации лично или через сектор.

3.7.12. Поступившие в сектор подписанные ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан регистрируются в журнале регистрации исходящей документации по обращениям граждан. **Отправление ответов без регистрации** в журнале регистрации исходящих писем (по обращениям граждан) **не допускается**.

3.7.13. После регистрации ответа в журнале регистрации обращений граждан исполнитель данного ответа отправляет его заявителю.

3.7.14. Ответ на обращение, поступившее 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.

3.7.15. После получения ответа заявителем экземпляр ответа с подписью заявителя возвращается исполнителем в сектор правовой и организационно-кадровой работы. Специалист сектора производит соответствующие отметки в журнале регистрации обращений граждан (записываются номер и дата ответа, указываются результаты рассмотрения обращения, обращение ставится на контроль и пр.).

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Должностные лица администрации осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль исполнения включает в себя:

- постановку на контроль,
- проверку и сопровождение хода исполнения,
- снятие с контроля, направление исполненного документа в дело.

4.3. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения. Контроль строится на базе регистрационных данных.

4.4. Обращения, поступившие в администрацию города или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.5. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Нижегородской области о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается **в 15 дней**. Продление этого срока производится главой администрации города.

4.6. Если по объективным причинам возникает необходимость изменения срока исполнения документа, ответственное лицо, на которое возложено его исполнение, **не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения** представляет на имя главы администрации служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения, с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа о продлении срока инициатору документа. В противном случае документ считается не исполненным в срок.

4.7. Если контроль за рассмотрением документа установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

4.8. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

4.9. Обращение может быть возвращено исполнителям для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым ему требованиям.

4.10. Документ считается исполненным и снимается с контроля после документированного подтверждения исполнения или признания главой администрации невозможности его исполнения по объективным причинам.

4.11. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сектор правовой и организационно-кадровой работы.

4.12. Содержащаяся в обращениях граждан информация систематически изучается, анализируется и обобщается руководителями структурных подразделений.

4.13. Сотрудники сектора правовой и организационно-кадровой работы регулярно готовят информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляют их главе администрации города.

4.14. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан.

4.15. Порядок осуществления текущего контроля.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной функции, осуществляется главой администрации, заместителем главы администрации города Богородска Нижегородской области.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения настоящего регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной функции.

По результатам контроля, в случае выявления нарушений прав заявителей, требований настоящего регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной функции, глава администрации, заместитель главы администрации города Богородска Нижегородской области принимает решение о применении дисциплинарного взыскания к соответствующим работникам.

4.16. Порядок проведения проверок.

Проведение проверок может носить плановый и внеплановый характер.

Плановые проверки включают в себя контроль полноты и качества предоставления муниципальной функции, проведение проверок, рассмотрение, принятие решения и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной функции.

Проверки осуществляются главой администрации, заместителем главы администрации города Богородска Нижегородской области.

4.17. Порядок и формы общественного контроля.

Контроль со стороны граждан осуществляется по устному запросу, посредством Интернета, электронной почты и телефонной связи, а также письменных обращений на имя главы администрации города Богородска Нижегородской области.

4.18. Ответственность должностных лиц.

Специалист, осуществляющий муниципальную функцию, несет ответственность:

- за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования;
- за выполнение административных процедур в соответствии с настоящим административным регламентом;
- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных настоящим административным регламентом;
- за достоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной функции.

В случае нарушения прав граждан по результатам проведенных проверок виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений специалистов администрации, принятых в ходе предоставления муниципальной функции

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) специалистов администрации города Богородска Нижегородской области к главе администрации города Богородска Нижегородской области.

Жалобы на решения, принятые главой администрации, подаются в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной функции;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной функции;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной функции;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной функции, у заявителя;
- 5) отказа в предоставлении муниципальной функции, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной функции платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

7) отказа администрации города Богородска Нижегородской области, должностного лица администрации города Богородска Нижегородской области в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной функции документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, сайта государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию города Богородска Нижегородской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, **в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации**, а в случае обжалования отказа администрации города Богородска Нижегородской области в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - **в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации**.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы администрация города Богородска Нижегородской области принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом администрации опечаток и

ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной функции документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Формирование дел по обращениям граждан

6.1. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним документами возвращаются в сектор правовой и организационно – кадровой работы администрации города для централизованного формирования дел в соответствии с действующим законодательством.

Формирование и хранение обращений (оригинал) у исполнителей запрещается, даже если они им адресованы, кроме случаев, если данный документ заявителя необходим для формирования отдельного дела, которое хранится в структурном подразделении, а по мере исполнения - в архиве администрации.

6.2. Обращения граждан формируются в дела согласно номенклатуре дел администрации города (структурного подразделения).

6.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.4. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

6.5. В необходимых случаях экспертной комиссией администрации города может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Решение экспертной комиссии об увеличении сроков хранения подлежит обязательному утверждению главой администрации города. По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и связанные с ними документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

6.6. Оформление дел по обращениям граждан, документам по их рассмотрению входит в должностные обязанности муниципальных служащих, ответственных за работу с обращениями граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Административному регламенту
администрации города Богородска
Нижегородской области по
исполнению муниципальной
функции «Рассмотрение
обращений граждан»



**АДМИНИСТРАЦИЯ
города Богородска
Нижегородской области**

Ленина ул., 206, Богородск, 607600
тел./факс (83170)2-28-04
e-mail: official@adm-gor.bgr.nnov.ru

КАРТОЧКА
личного приема граждан

№ _____

1. Ф.И.О. заявителя _____

2. Домашний адрес, тел. _____

3. Место работы заявителя, должность, тел. _____

4. Краткое содержание заявления _____

5. Обращение заявлено в устной форме

Обращение передано в письменной форме

6. Кому и что поручено, дата _____

7. Должность, инициалы и фамилия автора резолюции _____

8. Срок исполнения _____

9. Дата регистрации и регистрационный номер письменного обращения

« _____ » _____ 20 ____ г. № _____

10. Когда и кем дан ответ _____

11. Результат рассмотрения заявления _____

В соответствии с ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
разрешаю администрации города Богородска обработку моих персональных данных, а
также передачу указанных данных в соответствующие органы.

(личная подпись)

« _____ » _____ 20 ____ г.