



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
Администрация города Белово

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.02.2008

№ 53-н

Об утверждении административного регламента «Рассмотрение обращений граждан в администрации города Белово, структурном подразделении администрации города Белово, муниципальном учреждении отраслевой компетенции»

В рамках проведения административной реформы в городе Белово и с целью обеспечения необходимых условий для реализации права граждан Российской Федерации на обращение в органы местного самоуправления

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в администрации города Белово, структурном подразделении администрации города Белово, муниципальном учреждении отраслевой компетенции».
2. Заместителям Главы города Белово, руководителям структурных подразделений администрации города, муниципальных учреждений отраслевой компетенции обеспечить соблюдение административного регламента «Рассмотрение обращений граждан в администрации города Белово, структурном подразделении администрации города Белово, муниципальном учреждении отраслевой компетенции».
3. Управлению по работе со средствами массовой информации Администрации города Белово (А.А. Карпов) опубликовать настоящее постановление в информационно-аналитическом сборнике.
4. Контроль за исполнением постановления возложить, на Зам. Главы города – руководителя аппарата Е.И. Кокорину, управляющего делами Т.Ю. Мишину.
5. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава города



Е.А.Панов

Утвержден
постановлением
Администрации города Белово
от 26.02.2008 № 53-н

**Административный регламент
«Рассмотрение обращений граждан в администрации города Белово,
структурном подразделении администрации города Белово, муниципальном
учреждении отраслевой компетенции»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в администрации города Белово, структурном подразделении администрации города Белово, муниципальном учреждении отраслевой компетенции» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий администрации города Белово (далее – Администрация), структурных подразделений Администрации, муниципальных учреждений отраслевой компетенции (далее - Управлений) при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации города Белово, структурном подразделении администрации города Белово, Управлениях осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Уставом города Белово;

Постановлением Администрации Кемеровской области от 26.12.2007 № 365 Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции «Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области»;

Постановлением Администрации города Белово от 29.11.2006 № 300-р «Об утверждении «Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрацию города Белово».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Администрацией, структурными подразделениями Администрации, Управлениями. При исполнении административного регламента осуществляется взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления.

2. Требования к порядку исполнения административного регламента

2.1. Порядок информирования об исполнении административного регламента

2.1.1. Для получения информации об исполнении административного регламента граждане обращаются в Администрацию, структурное подразделение Администрации, Управление:

лично;

по телефону;

в письменной форме;

2.1.2. Основными требованиями к информированию об исполнении административного регламента являются:

достоверность представляемой информации;

полнота информирования;

четкость в изложении информации.

2.1.3. Информирование граждан об исполнении административного регламента осуществляется в виде индивидуального и публичного информирования. Оно проводится в устной и письменной форме.

2.1.4. Индивидуальное устное информирование об исполнении административного регламента осуществляется должностными лицами Администрации, структурных подразделений Администрации, Управлений (далее – должностные лица) лично и по телефону.

При ответе на телефонный звонок должностному лицу необходимо назвать наименование Администрации, структурного подразделения Администрации, Управления, свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность, а затем предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

При общении с гражданином (по телефону или лично) должностное лицо должно корректно и внимательно относиться к гражданину. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. В конце устного информирования должностное лицо должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять.

В случае, если должностное лицо, принявшее телефонный звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, следует сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. Индивидуальное письменное информирование об исполнении административного регламента осуществляется путем направления ответа гражданину почтовой связью.

2.1.6. Публичное информирование об исполнении административного регламента осуществляется через средства массовой информации, а также путем размещения информации на информационных стендах в помещениях, где располагаются Администрация, структурное подразделение Администрации, Управление.

На стенде размещается следующая информация:

- режим работы Администрации, структурного подразделения Администрации, Управления;
- график личного приема граждан руководителями Администрации, структурных подразделений, Управления и уполномоченными на то лицами;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, которые проводят указанную работу;
- почтовый адрес, официальный адрес электронной почты Администрации, структурного подразделения, Управления;
- номера справочных телефонов (приложение №1.2).

2.2. Условия и сроки исполнения административного регламента.

2.2.1. В Администрации, структурных подразделениях Администрации, Управлениях и должностными лицами в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время личного приёма граждан, а также по телефону (далее – обращения).

2.2.2. Организационно - техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в адрес Главы города Белово, заместителей Главы города Белово, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан Администрации (далее – Отдел). Направление обращений и документов по ним в адрес Главы города Белово, заместителей Главы города Белово осуществляется только через Отдел.

Рассмотрение устных и письменных обращений, поступивших непосредственно в структурные подразделения Администрации и в адрес их руководителей, обеспечивается ответственными работниками соответствующих структурных подразделений Администрации.

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в Управления и должностным лицам этих Управлений, осуществляется ответственными работниками соответствующих Управлений.

2.2.3. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений, Управлений и должностных лиц.

2.2.4. Требования к письменному обращению.

2.2.4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, структурного подразделения Администрации или Управления, в которое направляется данное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, его почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ или уведомление о переадресации обращения. В обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.2.4.2. Обращение, направленное по информационным системам общего пользования, должно содержать наименование Администрации, структурного подразделения Администрации или Управления, куда оно направляется, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также в обращении необходимо изложить его суть, указать фамилию, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и дату отправления.

2.2.5. Личный прием граждан.

2.2.5.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится руководителями Администрации, структурных подразделений Администрации, Управлений, а также уполномоченными на то лицами в соответствии с утвержденными графиками личного приема граждан.

2.2.5.2. Личный прием граждан в приемной граждан Администрации осуществляется по поручению Главы города Белово заместителями Главы города Белово согласно утвержденному графику, а также работниками структурных подразделений и Управлений, которые в ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

Личный прием граждан Глава города и заместители Главы, в установленные дни и время, ведут в кабинете Отдела, а работники структурных подразделений, Управлений – в кабинетах.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого Главой города и заместителями Главы, контроля за выполнением их поручений, данных во время указанного приема, осуществляет Отдел.

2.2.6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения административного регламента.

2.2.6.1. Помещения, выделенные для исполнения административного регламента, должны быть оборудованы в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, соблюдением необходимых мер безопасности.

2.2.6.2. Места, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются стендами, столами для оформления документов и стульями.

2.2.6.3. Места ожидания должны иметь комфортные условия для граждан, оборудованы достаточным количеством стульев.

2.2.6.4. Места для приема граждан должны быть обеспечены стульями, при необходимости созданы условия гражданам для работы с их документами.

2.2.6.5. На входе в здания Администрации, структурных подразделений, Управлений размещается вывеска с соответствующей информацией, а также обозначается время приема граждан.

2.2.7. Сроки исполнения административного регламента.

2.2.7.1. Обращение, поступившее непосредственно в Администрацию, структурное подразделение Администрации, Управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в структурное подразделение Администрации через Отдел, срок исчисляется с даты регистрации в Отделе, если обращение поступило в Управление – то с даты регистрации в этих органах, кроме случаев, указанных в пунктах 2.2.7.4, 2.2.7.5 настоящего административного регламента.

2.2.7.2. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, необходимо рассматривать безотлагательно.

2.2.7.3. В исключительных случаях либо при направлении запросов в органы местного самоуправления, должностным лицам руководители Управлений, либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет руководителю Управления, должностному лицу служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлён, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения руководитель Управления, должностное лицо уведомляют заявителя письменно.

О продлении срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль в Отделе, руководителю Управления, должностное лицо в письменной форме сообщает в Отдел.

2.2.7.4. Ответ на обращение, рассмотренное Главой города Белово, направляется заявителю в течение 15 дней со дня рассмотрения.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Главой города Белово, заместителями Главы города Белово или уполномоченными на то лицами.

2.2.7.5. Обращение, поставленное в Отделе на «особый контроль», рассматривается в Администрации, структурных подразделениях Администрации, Управлениях и должностными лицами в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Отделе.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Главой города Белово, заместителями Главы города Белово.

2.2.7.6. По запросам, направленным Администрацией, структурными подразделениями Администрации или Управлениями, должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, должностные лица, которым направлены эти запросы, обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.2.7.7. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок его рассмотрения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.2.7.8. Должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Перечень оснований для отказа в исполнении административного регламента.

2.3.1. Обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случая, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, структурного подразделения Администрации или Управления или должностного лица;

в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный федеральным законодательством;

2.3.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов сообщается обратившемуся гражданину.

2.3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования решения суда.

2.3.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при исполнении административного регламента.

3.1.1. Работа с обращениями включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрацию обращений;

рассмотрение обращений;
подготовку ответов;
личный прием граждан и работу с другими устными обращениями;
работу с обращениями, поставленными на контроль;
проведение анализа и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях;
совершенствование внесудебных форм защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращений.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административного регламента является поступление обращения в Администрацию, структурное подразделение Администрации, Управление.

3.1.2.2. Письменное обращение может поступить по почте, электронной почте, телеграфу, фельдьегерской, а также может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем; устное обращение – во время личного приема граждан, по телефону доверия к Главе города Белово и по «прямой телефонной линии».

3.1.2.3. Работник, ответственный за прием корреспонденции:

проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее не вскрытой, если указан другой адресат;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью;

вскрывает каждый конверт, который прикладывает к тексту письма; при поступлении документов они также прикладываются к письменному обращению;

в случае отсутствия текста письма в конверте к нему прикладывается специальный бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет»;

составляет акты в двух экземплярах на письмо, поступившее с подарками и вложениями; на заказное письмо с уведомлением, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения; а также в случае обнаружения в письме недостачи документов, указанных автором в описи на ценное письмо. Один экземпляр приобщается к поступившему обращению, второй хранится в Отделе или у ответственных работников, которые осуществляют организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в структурные подразделения Администрации, Управления.

3.1.2.4. Работник, ответственный за прием корреспонденции, получив посылку или письмо, нестандартное по весу, размеру, форме и имеющее неровности по бокам, странный цвет, запах и т.д., сообщает об этом руководителю и действует в соответствии с инструкцией о мерах безопасности при приеме поступающей корреспонденции.

3.1.2.5. В случае, если при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина поступает просьба сделать отметку на копии или втором экземпляре данного обращения, на втором экземпляре указывается дата приема письменного обращения и роспись.

3.1.2.6. На первой странице письменного обращения, в правом верхнем углу, указывается дата его поступления и проставляется штамп.

3.1.2.7. Обращение, поступившее в адрес Главы города, заместителей Главы города, Администрации, передается в Отдел.

3.1.2.8. Обращение, поступившее на официальный сайт Администрации в сети Интернет, принимается в Отделе информационных технологий Администрации, которое передает данное обращение управляющему делами.

3.1.2.9. Письмо с пометкой «лично», поступившее на имя:

– Главы города Белово, заместителей Главы города Белово вскрывается в Отделе его начальником;

– руководителей структурных подразделений Администрации. Управлений передается адресату не вскрытым.

В случае, если поступившее письмо с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель возвращает его для регистрации.

3.1.2.10. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Управление.

3.1.2.11. Регистрация обращения осуществляется, как правило, с использованием автоматизированной информационной системы учета и контроля обращений (Программа «Учет и контроль обращений») или журнала учета обращений.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который указывается в учетной карточке (приложение № 3) или в правом верхнем углу на первой странице обращения.

3.1.2.12. При регистрации в базу, данные которой обрабатываются с использованием Программы «Учет и контроль обращений», либо в журнал учета обращений вносятся следующая информация об обращении:

дата поступления и дата регистрации;

вид обращения: предложение, заявление, жалоба;

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то указывается фамилия, имя, отчество первого гражданина или того, в адрес которого просят направить ответ; делается отметка о коллективном обращении;

данные о корреспонденте, направившем обращение, если такой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема обращения;

данные о наличии приложений.

3.1.2.13. Обращения, поступившие в Администрацию с письмами депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Совета народных депутатов Кемеровской области, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, а также обращения, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, других федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, регистрируются и ставятся на особый контроль в Отделе, если необходимо проинформировать о результатах рассмотрения обращений указанные лица или органы. На данных обращениях проставляется штамп «подлежит возврату в Администрацию города Белово вместе с ответом», а на учетной карточке - «особый контроль».

3.1.2.14. Регистрация обращения на иностранном языке производится после перевода.

3.1.2.15. При регистрации обращение проверяется на повторность, при необходимости анализируется информация по поводу предыдущей переписки, которая находится в архиве.

3.1.2.16. Паспорта, трудовые книжки, другие подлинные документы, приложенные гражданином, после регистрации направляются в территориальное управление по месту его жительства для возврата их автору обращения.

3.1.3. Рассмотрение обращений.

3.1.3.1. Обращение после регистрации направляется на рассмотрение Главе города, заместителю Главы города, руководителю структурного подразделения Администрации или Управления.

По обращению, поступившему в Администрацию, поручение (резолуция) дается Главой города, заместителями Главы города либо уполномоченными на то лицами, в том числе начальником Отдела.

3.1.3.2. В соответствии с поручением (резолуцией) обращение направляется на исполнение, при этом специальные отметки о содержании поручения (резолуции), назначенном исполнителе, постановке обращения на контроль, сроках исполнения поручений делаются с использованием Программы «Учет и контроль обращений» либо в журнале учета обращений.

3.1.3.3. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, структурного подразделения Администрации, Управления, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет Отдел, если им было зарегистрировано указанное обращение (приложение № 4).

3.1.3.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, Управлений или должностных лиц, им направляется копия обращения в течение семи дней со дня регистрации.

3.1.3.5. Если обращение было направлено не по принадлежности, оно должно быть незамедлительно возвращено в Администрацию, структурное подразделение Администрации, Управление, направивших обращение, при этом указываются органы или должностные лица, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.3.6. Должностные лица Администрации, структурного подразделения Администрации при направлении обращения на рассмотрение в другие органы местного самоуправления или должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.1.3.7. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в Администрацию, структурное подразделение Администрации, Управление или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в Администрацию, структурное подразделение Администрации, Управление или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.1.3.8. При рассмотрении обращения Администрация, структурное подразделение Администрации, Управление или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях – с участием заявителя;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;
- принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

— дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством.

3.1.4. Подготовка ответов.

- 3.1.4.1. Исполнитель, получивший поручение (резолуцию) по обращению, исполняет его и осуществляет подготовку проекта ответа, который должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в обращении вопросам, а также в нем должно быть указано, кому направлен ответ, дата его отправления, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.
- 3.1.4.2. Ответ на обращение подписывается заместителями Главы города Белово, руководителями структурных подразделений Администрации, Управлений, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами, в том числе начальником Отдела.
- 3.1.4.3. Ответы на письма депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым были приложены обращения, поставленные на контроль в Отделе, подписываются Главой города Белово или заместителями Главы города Белово.
- 3.1.4.4. Ответы в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и другие государственные органы власти по результатам рассмотрения обращений, поступивших из этих органов, подписываются Главой города или заместителями Главы города Белово.
- 3.1.4.5. Ответ гражданину направляется почтой, а информация о результатах рассмотрения обращения вносится в базу, данные которой обрабатываются с использованием Программы «Учет и контроль обращений», либо в журнал учета обращений.

3.1.5. Личный прием граждан и работа с другими устными обращениями.

- 3.1.5.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании данного документа оформляется карточка личного приема гражданина (приложение № 5).
- 3.1.5.2. Во время личного приема гражданин может обратиться устно, оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, обращение подлежит регистрации. Также в карточку заносится содержание поручения (резолуции) лица, проводившего личный прием граждан. Исполнение поручения ставится на контроль.

Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема граждан.

- 3.1.5.3. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, структурного подразделения Администрации, Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

- 3.1.5.4. Устное обращение, поступившее по телефону доверия к Главе города Белово, по «прямым телефонным линиям», во время «прямых эфиров» на радио, по телевидению и направленное в адрес Главы города Белово, заместителей Главы города Белово, Администрации, структурных подразделений Администрации, Управлений,

должностных лиц, также заносится в учетную карточку и регистрируется в обязательном порядке.

Ответ на такое обращение дается в устной форме, а в случае, требующем дополнительной проверки и проработки вопросов - письменно.

3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

3.1.6.1. На контроль в Администрации, структурных подразделениях Администрации и в Отделе, обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе Администрации, структурных подразделениях Администрации, Управлений, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

3.1.6.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава города, заместитель Главы города, руководители структурных подразделений Администрации, Управлений.

3.1.6.3. На обращении, поставленном на контроль в Отделе, проставляется штамп «подлежит возврату» в Администрацию города Белово вместе с ответом, а на учетной карточке – «контроль» или «особый контроль».

3.1.6.4. В обязательном порядке ставится на контроль в Отделе обращение, по которому было дано поручение Главой города Белово.

3.1.6.5. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно или с выездом на место.

3.1.6.6. Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль в Отделе, направляется в адрес Главы города Белово, заместителя Главы города Белово.

В информации должно быть отмечено, что гражданин проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения его обращения, либо к информации прилагается копия ответа заявителю.

После списания информации «в дело» документы по обращению передаются в архив Отдела. Если принимаются другие решения, то организуется контроль за их выполнением.

3.1.6.7. Обращение может быть возвращено в структурное подразделение Администрации или Управление, с просьбой повторно его рассмотреть, если из полученного ответа следует, что не проработаны все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявленным требованиям.

3.1.6.8. Если в ответе заявителю указывается срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием срока представления итоговой информации. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, Глава города или заместитель Главы города Белово, руководитель Управления, должностное лицо или уполномоченное на то лицо, рассматривавшее обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля, документы передаются в архив.

3.1.6.9. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архив. Срок хранения в архиве пять лет.

3.1.7. Проведение анализа и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях.

3.1.7.1. Аналитическая работа по обращениям граждан систематически проводится в Администрации, структурных подразделениях Администрации, Управлений,

Результаты анализа и статистические данные по итогам полугодия, года направляются в Отдел.

3.1.7.2. Анализ обращений, поступивших в Администрацию, структурные подразделения Администрации, Управления, осуществляется ежемесячно, а также по мере необходимости. В результате этого Отделом готовится информационно-аналитический материал о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада Главе города Белово, заместителям Главы города Белово.

3.1.7.3. Отдел готовит годовой отчет и аналитическую записку об исполнении административного регламента Администрацией, структурными подразделениями Администрации, Управлениями и вносит данный материал для рассмотрения Администрацией.

Материалы о результатах работы с обращениями граждан публикуются в средствах массовой информации.

3.1.8. Совершенствование внесудебных форм защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

3.1.8.1. При неоднократном направлении обращения в Администрацию, структурные подразделения Администрации и в Управления по вопросам, решение которых находится в компетенции Администрации, и в случае, когда гражданин выражает несогласие по поводу ответа на поставленные им вопросы, руководители структурных подразделений Администрации, Управлений, должностные лица ходатайствуют о рассмотрении этого обращения Главой города Белово.

3.1.8.2. Администрация вправе обратиться в Беловский городской Совет народных депутатов с просьбой рассмотреть обращение гражданина председателем Совета или на сессии Совета народных депутатов.

3.2. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения административного регламента.

3.2.1. Гражданин может обращаться в Администрацию, структурные подразделения Администрации, Управления с жалобой на действие (бездействие) должностных лиц в ходе исполнения административного регламента.

3.2.2. Работа с данной жалобой осуществляется в соответствии с утвержденным порядком рассмотрения обращений, установленным настоящим административным регламентом.

3.2.3. Если в результате рассмотрения жалобы доводы гражданина признаны обоснованными, принимается решение о привлечении к ответственности лиц, допустивших нарушения административного регламента.

3.2.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения административного регламента, в судебном порядке.

Управляющий делами

Т.Ю.Мишина

Приложение № 1

к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан в
администрации города Белово,
структурном подразделении
администрации города Белово,
муниципальном учреждении
отраслевой компетенции»

Информация

об адресах, телефонах и телефаксе Администрации города Белово

Администрация города Белово располагается по адресу: г.Белово,
ул.Советская, д.21.

Почтовый адрес Администрации города Белово:

652600, г.Белово, ул.Советская, д.21.

Адрес официального сайта Администрации города Белово: www.belovo42.ru

Отдел по работе с обращениями граждан Администрации города Белово:

тел.: (38452) 2-29-04; 2-18-06.

номер телефакса: (38452) 4-30-90

официальный адрес электронной почты: Zhalob@belovo42.ru

«Телефон Доверия» Главы города:

тел.: (38452) 2-22-07

Приложение № 2

к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан в
администрации города Белово,
структурном подразделении
администрации города Белово,
муниципальном учреждении
отраслевой компетенции»

Сведения

об адресах, телефонах структурных подразделений Администрации,
муниципальных учреждений отраслевой компетенции

№	Адрес	Номер телефона
1	МУ «Управление по земельным ресурсам и муницип. имуществу»	2-49-43
2	Территориальное управление пос. Бабанаково	6-05-20
3	Территориальное управление пос. Бачатский	7-10-72
4	Территориальное управление пос. Грамотеино	67-0-35
5	Территориальное управление пос. Инской	6-43-63
6	Территориальное управление пос. Новый городок	3-14-92
7	Территориальное управление Центрального района	4-02-83
8	Комитет социальной защиты г. Белово	2-82-13
9	МУ «Управление образования г. Белово»	2-28-53
10	МУ «Управление здравоохранения г. Белово»	4-49-27
11	МУ «Управление по физической культуре и спорту г. Белово»	2-01-39
12	МУ «Управление по делам молодежи г. Белово»	2-27-00
13	МУ «Управление культуры и кино г. Белово»	2-25-50
14	МАУ « Служба заказчика»	2-15-54

Приложение № 3

к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан в
администрации города Белово,
структурном подразделении
администрации города Белово,
муниципальном учреждении
отраслевой компетенции»

Образец учетной карточки

Администрация города Белово
652600, г.Белово, ул.Советская, д.21, тел.:(38452) 2-29-04

И-П-162

от 10.01.2007

Комитет социальной защиты населения
г. Белово

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется для рассмотрения обращение, поступившее в Администрацию г. Белово

Автор: Иванова Н.И.

Адрес: 652632, г. Белово, 3 микрорайон, 73-14

К Р А Т К О Е С О Д Е Р Ж А Н И Е О Б Р А Щ Е Н И Я

О назначении пенсии Кемеровской области

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и Администрации города

Приложение: на 2 листах

Глава города

Е.А. Панов

Приложение № 4

к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан в
администрации города Белово,
структурном подразделении
администрации города Белово,
муниципальном учреждении
отраслевой компетенции»

Образец уведомления о переадресации обращения

Администрация города Белово
Отдел по работе с обращениями граждан
652600, г.Белово, ул.Советская, д.21, тел.:(38452) 2-29-04

УВЕДОМЛЕНИЕ

Иванова Н.И.
652632
г.Белово
3 микрорайон, 73-14

Сообщаем, что Ваше обращение от 10.01.2007 № И-П-162, поступившее в Администрацию города Белово, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в Комитет социальной защиты населения города Белово.

О результатах рассмотрения обращения Вы будете проинформированы.

Приложение № 5

к административному регламенту
«Рассмотрение обращений
граждан в администрации города
Белово, структурном
подразделении администрации
города Белово, муниципальном
учреждении отраслевой
компетенции»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ _____ от « ____ » _____ 200 ____ г.

фамилия, имя, отчество

адрес места жительства

место работы, должность, социальное положение

_____ краткое содержание
устного обращения

Личный прием вел _____

Ф.И.О

Резолюция: _____