



# АДМИНИСТРАЦИЯ АЗОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.03.2011 г. № 257

Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Азовского района

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации Азовского района. (Приложение).
2. Считать утратившим силу постановления Главы Азовского района от 30 июня 2004 года № 404, от 14 августа 2007 года №1063 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Азовском районе».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Азовского района Н.Н. Некрасова.

Глава Азовского района

В.Н. Бевзюк



## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ работы с обращениями граждан в Администрации Азовского района**

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан в администрации Азовского района (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации Азовского района, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в администрацию Азовского района на имя Главы Азовского района, заместителей Главы администрации Азовского района, руководителей структурных подразделений администрации района письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию района.

### 1.2. Правовые основания работы с обращениями:

- Конституция Российской Федерации, 1993 г.;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.2.2./2.4.1340-03»;

-Областной закон Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС (ред. от 15.03.2007) «Об обращениях граждан»;

-Областной закон Ростовской области от 25.10.2002 года № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

-постановление Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

-Устав муниципального образования «Азовский район» (утвержден Азовским районным Собранием депутатов \_\_\_\_\_);

-постановлением Главы Азовского района от 03.04.2008 года «Об исполнении постановления Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

-распоряжением администрации Азовского района от 30.11.2009 года №146 «Об утверждении штанного расписания администрации Азовского района в новой редакции».

### 1.3. Результатом рассмотрения обращения может являться:

-устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений;

-необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений.

## 2. Требования к рассмотрению обращения

### 2.1. Порядок информирования о подаче и рассмотрении обращения.

2.1.1. Информация по вопросам подачи и исполнения обращений граждан предоставляется специалистами сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Азовского района телефон: (886342) 4-08-77

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан Главой Азовского района, заместителями Главы администрации Азовского района, руководителями органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации района;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение органов местного самоуправления структурных подразделений администрации района;.

Ответ специалиста сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Азовского района должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

В случае необходимости специалист, принявший звонок, может сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить дополнительную информацию по существу вопроса. Время телефонного разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Азовского района подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Информация по вопросам подачи и исполнения обращений предоставляется гражданам в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

2.1.2. Первичный прием граждан осуществляется по адресу: г. Азов, улица. Московская, дом №58, кабинет №4.

2.1.3. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.4. Гражданин с учетом режима работы администрации района с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения лично, при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

2.1.5. Порядок предоставления консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема Главы Азовского района, заместителей Главы администрации Азовского района, руководителей структурных подразделений администрации района для рассмотрения обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с помощью телефонной связи, Интернета, электронной почты.

2.2. Условия приема граждан и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места для проведения приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов, должны быть оборудованы соответствующей мебелью и обеспечены канцелярскими принадлежностями и др. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Рабочие места специалистов сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Азовского района, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются необходимой оргтехникой, позволяющей исполнять должностные обязанности в полном объеме.

В администрации района прием граждан Главой Азовского района, заместителями Главы администрации Азовского района, руководителями структурных подразделений администрации района осуществляется в специально отведенном помещении, оборудованном в соответствии с предъявляемыми требованиями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Главой Азовского района, заместителями Главы администрации Азовского района, руководителями структурных подразделений администрации района ведется индивидуальный прием гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

#### 2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в срок, не превышающий **трех дней** с момента поступления в администрацию Азовского района.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение **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, поступившее в администрацию района, рассматривается в течение **30 дней** со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем **на 30 дней** с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

#### 2.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района либо одним и тем же должностным лицам администрации района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

### 3. Административные процедуры

3.1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступающих обращений;

- рассмотрение обращений Главой Азовского района, заместителями Главы администрации Азовского района, заведующим сектором по работе с обращениями граждан и документообороту
- направление обращений исполнителям;
- направление исполнителем письменного ответа гражданину.

### 3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в администрацию Азовского района.

Обращение может поступить в администрацию района одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- через Общественную приемную администрации района в Интернете;
- по электронной почте;
- нарочным;
- доставлением непосредственно гражданином
- представителем гражданина, при наличии у него документов, подтверждающих право представлять интересы гражданина и подписи.

Для приема заявлений, жалоб, предложений граждан в форме электронных обращений (Электронная приемная администрации района в Интернете) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее указание гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями, как для письменного ответа, так и ответа в электронной форме

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо Администрация Азовского района, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Азовского района: 346780, город Азов, улица Московская, №58

Электронное обращение направляется через официальный сайт администрации Азовского района и иных органов исполнительной власти района по адресу: [www.raion.azov-info.ru](http://www.raion.azov-info.ru), рубрика "Интернет-приемная".

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (886342 4-05-81).

Прием обращений осуществляется специалистами сектора по работе с обращениями граждан администрации Азовского района, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;
- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование Главе Азовского района, заместителям Главы администрации Азовского района, заведующему сектором по работе с обращениями граждан и документообороту.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию Азовского района.

### 3.1.2. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются специалистами сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Азовского района.

Регистрация обращений осуществляется с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Контроль за обращениями граждан". При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении: вид обращения (заявление, предложение, жалоба); дата и номер регистрации; данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес); тема обращения; содержание обращения; данные о наличии приложений; вид доставки; состав документа; сопроводительный документ.



В случае регистрации обращения, поступившего через Общественную приемную администрации района в Интернете, обращение вносится в электронный реестр поступившей почты.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения в системе "Контроль за обращениями граждан" и передача обращения гражданина на рассмотрение.

3.1.3. Рассмотрение обращений Главой Азовского района, заместителями Главы администрации района, заведующим сектором по работе с обращениями граждан и документообороту администрации района.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную Главы Азовского района, заместителей Главы администрации района, заведующему сектором по работе с обращениями граждан и документообороту администрации района.

Обращения передаются на рассмотрение и согласование Главе Азовского района, заместителям Главы администрации Азовского района, заведующему сектором по работе с обращениями граждан и документообороту администрации района.

Глава Азовского района, заместитель Главы администрации, заведующий сектором по работе с обращениями граждан и документообороту администрации района дают поручения о рассмотрении обращений в пределах своей компетенции.

3.1.4. Результатом рассмотрения обращений Главой Азовского района, заместителями Главы администрации Азовского района, заведующим сектором по работе с обращениями граждан и документообороту администрации района является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом исполнителям - структурным подразделениям администрации района, органам местного самоуправления и организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией - **7 дней со** дня регистрации.

3.1.5. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы гражданам должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в ответе должны быть указаны: дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если Глава Азовского района, заместители Главы администрации района, заведующий сектором по работе с обращениями граждан и документообороту запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки, либо направить копию ответа, данного гражданину.

Глава Азовского района, заместитель Главы администрации Азовского района, заведующий сектором по работе с обращениями граждан и документообороту, давший поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ гражданину (в орган, обратившийся в интересах гражданина);
- дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

### 3.2. Проведение личного приема.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: город Азов, ул.Московская, 58

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд и информационный терминал, находящийся в холле первого этажа Администрации района, а также доступен на официальном сайте Администрации района.

Во время личного приема Главы Азовского района, заместителей Главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Азовского района, заместителей Главы администрации Азовского района, руководителей структурных

подразделений администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава Азовского района, заместители Главы администрации Азовского района, руководители структурных подразделений администрации района могут проводить выездные личные приемы граждан в сельских поселениях района, организациях, на предприятиях района.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо гражданину разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.2.1. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема Главы Азовского района, заместителей Главы администрации Азовского района, руководителей структурных подразделений администрации района.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является **просьба** гражданина о записи его на личный прием к Главе Азовского района, заместителям Главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации района, в том числе на их выездной прием.

Специалисты сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации района:

- проводят предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняют порядок разрешения его вопроса;
- вправе направить гражданина на беседу в соответствующий орган местного самоуправления Азовского района или структурное подразделение администрации района;
- устанавливают личность гражданина по документу, удостоверяющему личность;
- регистрируют гражданина с использованием системы "Контроль обращений граждан", вносит в базу данных сведения о нем. В бумажном виде оформляет карточку личного приема гражданина. При необходимости находят историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

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.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.2.2. Рассмотрение письменного обращения гражданина, принятого в ходе личного приема, осуществляется в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

3.3. Рассмотрение устных обращений к Главе Азовского района, заместителям Главы администрации Азовского района при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Основанием для начала рассмотрения обращения является устное обращение гражданина к Главе Азовского района, заместителям Главы администрации Азовского района при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Устные обращения, поступившие в ходе выступления в прямом эфире, должностное лицо, ответственное за организацию и проведение прямого эфира, направляет в сектор по работе с обращениями граждан и документообороту Азовского района на регистрацию.

При поступлении устного обращения, в котором требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается Главой Азовского района, заместителями Главы администрации Азовского района непосредственно в прямом эфире или по телефону.

Остальные обращения обобщаются по тематике и рассматриваются в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Ответы на часто встречающиеся вопросы граждан могут размещаться на официальном сайте администрации района и иных органов местного самоуправления Азовского района

#### 4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений

Обжалование действий (бездействия) и решений Главы Азовского района, заместителей Главы администрации Азовского района, руководителей структурных подразделений администрации района, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производятся в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество (при его наличии у гражданина);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Заместитель

Главы администрации района



Н.Н.Некрасов