



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Главы администрации города Заволжья Городецкого района Нижегородской области

21.04.2009 г.

№ 96

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан

В соответствии со статьей 32 Федерального закона №131-ФЗ от 06.10.2003 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", руководствуясь Положением "Об администрации города Заволжья",

п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации города Заволжья.
2. Считать работу с обращениями граждан приоритетным направлением деятельности администрации и ее структурных подразделений.
3. Руководителям структурных подразделений обеспечить надлежащее исполнение Регламента рассмотрения обращений граждан, исключив при этом волокиту, черствость и невнимание к людям.
4. Начальнику отдела по общим вопросам П.А.Колузатову усилить контроль за ходом рассмотрения обращений граждан, своевременно информировать главу администрации о нарушениях порядка и сроков разрешения предложений, заявлений и жалоб граждан.
5. Отделу по общим вопросам довести настоящее постановление до руководителей всех структурных подразделений администрации.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

С.Н.Кирилловский

УТВЕРЖДЕН
постановлением главы администрации
г.Заволжья от 21.04.2009 г. № 96

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан, поступающих
в администрацию города Заволжья Городецкого района
Нижегородской области

Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" от 06.10.2003 № 131-ФЗ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Нижегородской области", Положением "Об администрации города Заволжья" и устанавливает порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрацию города Заволжья.

Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, порядок проведения личного приема граждан главой администрации города Заволжья устанавливается настоящим Регламентом.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Регламентом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в администрацию города Заволжья.

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

1.3. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Глава администрации города организует работу по рассмотрению обращений граждан и обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан в администрации города Заволжья.

2. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию города Заволжья.

Иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории муниципального образования город Заволжье, пользуются правом на обращения, определенным настоящим Регламентом, наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации и федеральным законом.

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

2.3. Обращениями граждан (далее - обращение) являются направленные в администрацию города Заволжья письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развития общественных отношений, улучшения социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества.

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

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

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

2.4. Письменные обращения в администрацию города Заволжья граждане могут передавать непосредственно, направлять посредством почтовой, электронной, факсимильной связи.

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения главой администрации города Заволжья гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию города Заволжья в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в городскую Думу или главе города, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в администрацию города Заволжья по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Гражданин направляет письменное обращение в администрацию города Заволжья, если решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенцию администрации города.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Обязанности по приему и регистрации письменных обращений граждан исполняет ведущий специалист отдела по общим вопросам.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Заволжья направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 9.4 настоящего Регламента.

6.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Глава администрации города Заволжья при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу имеет право в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.6 настоящего Регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

7.1. Обращение, поступившее в администрацию города Заволжья в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица города могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Статья 8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Глава администрации города Заволжья:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 настоящего Регламента;

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

8.2. Орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение, по направленному в установленном порядке запросу главы администрации обязаны в течение 21 дня предоставлять документы и материалы, необходимые для ответа на обращение, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается главой администрации города Заволжья в соответствии с его компетенцией, либо уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города Заволжья по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.5. Заявление или обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;

- если глава администрации дает обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и глава администрации, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя.

Статья 9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

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

9.3. Глава администрации 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.

9.4. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае 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, глава администрации города Заволжья либо уполномоченное на то 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу города. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. В случае 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.

9.7. 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 Заволжья.

Статья 10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию города Заволжья в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, включая ответ на письменное обращение.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 пункта 8.1 статьи 8 настоящего Регламента, глава администрации города, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Статья 11. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан в администрации города Заволжья проводится главой администрации города, либо уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2. Предварительная беседа с гражданами и запись на прием проводится в отделе по жилищным вопросам.

11.3. Содержание устного или письменного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). Карточка о приеме регистрируется в специальном журнале и направляется исполнителю в соответствии с визой руководителя, ведущего прием, и возвращается исполнителем в администрацию города с отметкой об исполнении. 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

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

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

Статья 12. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Глава администрации города осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Ведущий специалист отдела по общим вопросам проводит анализ хода рассмотрения письменных обращений и предоставляет начальнику отдела до 25-го числа каждого месяца перечень неисполненных заявлений и обращений граждан.

12.3. Начальник отдела ежемесячно информирует главу администрации города о количестве, характере обращений, о соблюдении сроков и результатах рассмотрения обращения.

12.4. Ведущий специалист отдела по общим вопросам осуществляет хранение и сдачу в архив дел с документами по рассмотрению обращений граждан.

Статья 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА

Лица, виновные в нарушении настоящего Регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Статья 14. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Контрольная карточка
с приема по личным вопросам главы администрации
города Заволжья
Сергея Новомировича Кирилловского

№

от

Гражданин (ка):

Адрес:

Предыдущие обращения:

Вид документа: заявление

Краткое содержание обращения:

Отв. исполнитель:

Резолюция:

Срок исполнения:

Карточку вернуть в администрацию города Заволжья с отметкой об исполнении.