

ГЛАВА ГОРОДА ВЛАДИМИРА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОТ 12.02.2008 № 469

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА ВЛАДИМИРА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 11.11.2005 № 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (в редакции постановления Правительства РФ от 29.11.2007 № 813), распоряжением Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р "О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2008 годах" и постановлением Губернатора Владимирской области от 05.12.2007 №880 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией Владимирской области государственной функции по рассмотрению обращений граждан»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент исполнения администрацией города Владимира государственной функции по рассмотрению обращений граждан согласно приложению.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы города Гарева В.А.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города

А.П. Рыбаков

Приложение
к постановлению главы города
от 12.02.2008 № 469

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА ВЛАДИМИРА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения администрацией города Владимира государственной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города.

1.2. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации города (далее – государственная функция) осуществляется отделом по обращениям граждан, в структурных подразделениях администрации города — специалистами, ответственными за делопроизводство по обращениям граждан в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (собрание законодательства РФ, 08.05.2006 № 19 ст.2060);
- постановлением Губернатора области от 05.12.2007 №880 "Об утверждении административного регламента исполнения администрацией Владимирской области государственной функции по рассмотрению обращений граждан";
- распоряжением главы города от 10.01.2007 №4-р «Об утверждении инструкции по работе с письменными и устными обращениями граждан».

1.3. Исполнение государственной функции включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.4. При исполнении государственной функции отдел по обращениям граждан осуществляет взаимодействие с администрацией Владимирской области, администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями, предприятиями и иными организациями.

1.5. Информация об исполнении государственной функции предоставляется:

- непосредственно в администрации города в отделе по обращениям граждан и в структурных подразделениях администрации города;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.6. Местонахождение отдела по обращениям граждан администрации города: ул. Горького, дом 40, г. Владимир, 600000.

Телефон для справок: (4922) 35-41-26, 35-33-33.

Адрес электронной почты: citizens@vladimir-city.ru.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Административные процедуры

2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации города;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.2. Прием и первичная обработка обращений граждан.

2.2.1. Основанием для исполнения государственной функции является личное письменное или устное обращение гражданина в администрацию города или

поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование высшего исполнительного органа власти г.Владимира - администрация города Владимира, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо 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, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

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

2.2.4. Специалист, ответственный за прием писем от граждан:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми, 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 прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации города Владимира нет", с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при

вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

2.2.5. Специалист, ответственный за прием писем от граждан, 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, не вскрывая конверт, сообщает об этом заведующему отделом или исполняющему обязанности заведующего отделом во время его отсутствия.

2.2.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения, подпись принявшего обращение.

2.2.7. Обращения, поступившие по факсу и в электронном виде на официальный сайт администрации города по сети Интернет, принимаются и учитываются в контрольно-регистрационной карточке специалистом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

2.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан.

2.3.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в отделе по обращениям граждан и в структурных подразделениях администрации города в течение 3-х дней с момента поступления с использованием автоматизированной системы "Регистрация обращений граждан" (Далее – РОГ).

2.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация г.Владимира. Отдел по обращениям граждан» или «Администрация города. Наименование структурного подразделения» с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке системы РОГ указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

2.3.3. Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль».

2.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращений в информационной системе РОГ и подготовка их к передаче на рассмотрение.

2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение.

2.4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города и ее структурных подразделений, а так же должностных лиц, 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.4.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.4.3. Администрация города и ее структурные подразделения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.4.4. настоящего Административного регламента, невозможно направить жалобу 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.6. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работниками отдела по обращениям граждан, специалистами, ответственными за делопроизводство по обращениям граждан, осуществляющими аннотирование, оформляются сопроводительные письма. Одновременно, обратившемуся гражданину,

направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложение к регламенту).

Сопроводительные письма подписываются главой города, заместителями главы города (в соответствии с распоряжением главы города от 17.07.2006 № 693-р «О распределении обязанностей между главой города и заместителями главы города» с изменениями, внесенными распоряжением главы города от 27.11.2006 №998-р), а также руководителями структурных подразделений.

Уведомление заявителю о переадресации обращения и сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписывает руководитель структурного подразделения или исполняющий обязанности во время его отсутствия.

2.4.7. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под роспись в структурные подразделения администрации города, направление обращений для рассмотрения соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам.

2.5. Рассмотрение обращений граждан в администрации города.

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

2.5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главой города или заместителями главы города, но не более чем на 30 дней, на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.5.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации города (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, руководителям муниципальных учреждений, предприятий и организаций (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения). Поручение

должно содержать: наименование органа и структурного подразделения администрации города, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-х дневный или 10-ти дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

2.5.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается сотрудниками отдела по обращениям граждан. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений, а также в федеральные и региональные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее чем за семь дней до истечения срока исполнения письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа на бумажном и электронном носителях.

2.5.5. Структурное подразделение администрации города, должностное лицо, которым поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных и региональных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

2.5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел по обращениям граждан, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

2.5.7. 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 направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.8. Администрация города, ее структурное подразделение, а также должностное лицо 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.

2.5.9. 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.

2.5.10. 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, руководители администрации города или структурных подразделений администрации города, должностные лица либо уполномоченные на то лица 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.11. 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.

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

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

2.5.14. 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.

2.5.15. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, а также, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям, отдел по обращениям граждан вправе вновь запросить информацию об окончательном решении вопроса.

2.5.16. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации города является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

2.6. Личный прием граждан.

2.6.1. Личный прием граждан в отделе по обращениям граждан администрации города ведут глава города, первый заместитель главы города,

заместители главы города в соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением главы города. Организацию личного приема граждан осуществляет отдел по обращениям граждан.

2.6.2. Предварительная запись на личный прием главы города и его заместителей производится специалистами отдела по обращениям граждан. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.30 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Заведующий отделом по обращениям граждан по согласованию с руководителем секретариата главы города, специалистом, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

2.6.3. Личный прием граждан главой города и его заместителями производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

2.6.4. Специалисты отдела по обращениям граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

2.6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.6. Прием граждан осуществляется по предварительной записи. Вне очереди (при предъявлении документов, удостоверяющих их личности) принимаются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины.

2.6.7. Специалист отдела по обращениям граждан регистрирует заявителя с использованием РОГ, вносит в базу данных сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в администрацию г.Владимира с учетом имеющейся информации, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения специалист отдела по обращениям граждан осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

2.6.8. Специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема и вводит в базу данных РОГ, отмечая результат приема: «Разъяснено», «Отказано», «Решено положительно», «Направлено по компетенции».

2.6.9. В ходе приема специалист отдела по обращениям граждан вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение администрации города, иной государственный либо региональный орган.

2.6.10. Запись на повторный прием к главе города и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется заведующим отделом по обращениям граждан, руководителем секретариата главы города и непосредственно руководителем, проводившем прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

2.6.11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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.

2.6.12. По окончании приема глава города, заместители главы города доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, какому органу или структурному подразделению администрации города либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, структурных подразделений администрации города и ее должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.6.14. Глава города и его заместители, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимают решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

2.6.15. После завершения личного приема главы города или его заместителей и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел по обращениям граждан оформляет рассылку документов.

2.6.16. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностными лицами, проводившими прием граждан.

2.6.17. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным главой города, заместителями главы города во время личного приема, направляется отделом по обращениям граждан руководителю, осуществлявшему прием.

2.6.18. Глава города, заместители главы города на ответе исполнителя указывают результат рассмотрения поручения, списывают в «Дело» или ставят на дополнительный контроль, проставляя дату и личную подпись.

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

2.6.20. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой города, заместителями главы города, осуществлявшим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.6.21. Руководители структурных подразделений администрации города проводят личный прием у себя на местах, утвердив график приема граждан. Организация, проведение и оформление личного приема в структурных подразделениях осуществляется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.7. Постановка обращений граждан на контроль.

2.7.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора и руководителей администрации Владимирской области, депутатов Законодательного Собрания Владимирской области, депутатов Совета народных депутатов г. Владимира, правовых органов о рассмотрении обращений граждан.

2.7.2. Решение о постановке на контроль особо значимых обращений граждан, поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан и иных обращений вправе принять глава города, заместители главы города.

2.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации города осуществляет отдел по обращениям граждан, в структурных подразделениях администрации города — специалист, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан.

2.8. Оформление ответов на обращения граждан.

2.8.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава города, заместители главы города и руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные и региональные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава города, заместители главы города.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации города, ответ подписывается этим должностным лицом.

2.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

2.8.3. В ответе в федеральные, региональные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

2.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, выделение жилого помещения). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

2.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

2.8.6. Ответы заявителям, в федеральные, региональные органы государственной власти и другие организации печатаются в 3-х экземплярах на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации г.Владимира, утвержденной постановлением главы города Владимира от 14.02.2005 №55 с внесенными изменениями, с использованием компьютерной техники в формате Microsoft OpenOffice для Windows. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

2.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

2.8.9. По завершению рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по обращениям граждан для постановки «На контроль» или списания в «Дело» главой города или его заместителями по компетенции. Подлинник обращения возвращается исполнителю для формирования дела. Результат рассмотрения заносится в базу данных РОГ.

2.8.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, неотраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

2.8.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с распоряжением главы города от 10.01.2007 №4-р «Об утверждении инструкции по работе с письменными и устными обращениями граждан».

2.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.9.1. 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.

2.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции ведет отдел по обращениям граждан.

2.9.3. Справки по вопросам исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

2.9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

2.9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.30 до 17.00. кроме выходных и праздничных дней.

2.9.6. При получении запроса по телефону работник отдела по обращениям граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

2.9.7. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

2.9.9. Отдел по обращениям граждан, в структурных подразделениях администрации города - специалист, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении государственной функции и представляет их руководителю.

2.10. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

2.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Владимирской области и органов местного самоуправления, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, принятием решений и соблюдением сроков исполнения государственной функции осуществляется органами и структурными подразделениями администрации города, рассматривающими обращения граждан, а также отделом по обращениям граждан.

2.10.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями органов и структурных подразделений администрации города, заведующим отделом по обращениям граждан.

2.11. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.

2.11.1. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11.2. Должностные лица и муниципальные служащие администрации города несут ответственность за ненадлежащее исполнение настоящего Административного регламента в соответствии с действующим законодательством.

Администрация города Владимира

наименование органа, структурного подразделения

г. Владимир, ул. Горького, д.36

адрес структурного подразделения

Управление здравоохранения**наименование органа, структурного подразделения, организации куда направляется обращение****№ И-13**

регистрационный номер

24.01.2008

дата направления

Администрация города в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального Закона от 02.05.2006

наименование органа, структурного подразделения

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»направляет, поступившее из **Законодательного Собрания Владимирской области** для

наименование органа, направившего письмо

рассмотрения и принятия мер письмо (заявление)

Иванова И.И.

ФИО заявителя

Проживающего по адресу: **г. Владимир, ул. Труда, дом 5, кв 10****Результат рассмотрения прошу сообщить заявителю и администрации города до****23.02.2008**

дата контроля

Заместитель главы города

должность руководителя

В.И.Гуськова

подпись

расшифровка подписи

Администрация города Владимира

Отдел по обращениям граждан

наименование органа, структурного подразделения

г. Владимир, ул. Горького, д.40

адрес структурного подразделения

**Иванову И.И.
г. Владимир, ул. Труда, дом 5, кв 10****№ И-13****Администрация города** сообщает, что Ваше обращение, поступившее из

наименование структурного подразделения

Законодательного Собрания Владимирской области рассмотрено

наименование органа, направившего письмо

Гуськова Вера Ивановна - Заместитель главы города и в соответствии с п. 3 ст. 8

ФИО руководителя, направившего письмо - должность

Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения и принятия мер

Управление здравоохранения

наименование органа, структурного подразделения организации, куда направлено письмо

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено дополнительно

24.01.2008

дата направления

Заведующий отделом**по обращениям граждан**

должность руководителя структурного подразделения

И.Ф. Голубок

ФИО руководителя структурного подразделения