



**АДМИНИСТРАЦИЯ
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.07.2010

№ 1086-НПА

г. Уссурийск

Об утверждении
Административного регламента
администрации Уссурийского
городского округа
исполнения муниципальной
функции по рассмотрению
обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Уссурийского городского округа от 05 июня 2006 года № 648 «О проведении административной реформы в Уссурийском городском округе», постановлением администрации Уссурийского городского округа от 15 июля 2009 года № 886 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент администрации Уссурийского городского округа исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (прилагается).

2. Управлению делами аппарата администрации Уссурийского

003152

городского округа (Малышева) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа.

3. Отделу пресс-службы аппарата администрации Уссурийского городского округа (Дизендорф) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации О.М. Михайлову.

И.о. главы администрации
Уссурийского городского округа



Р.М.Сяченкова

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Уссурийского городского округа
от 21.07.2010 №1086-НПА

**Административный регламент
администрации Уссурийского городского округа исполнения
муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан**

I. Общие положения

1. Административный регламент администрации Уссурийского городского округа исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Уссурийского городского округа и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в орган местного самоуправления.

2. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Уссурийского городского округа на имя главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации осуществляется через отдел протокольного обеспечения аппарата администрации Уссурийского городского округа (далее - отдел протокольного обеспечения).

3. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес территориальных и отраслевых органов администрации Уссурийского городского округа (далее - структурных подразделений (органов) администрации), осуществляется через структурные

подразделения (органы) администрации Уссурийского городского округа.

4. Рассмотрение обращений граждан в администрации Уссурийского городского округа осуществляется в соответствии:

с Конституцией Российской Федерации;

с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

с распоряжением главы Уссурийского городского округа от 04 апреля 2007 года № 91 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству и организации документооборота в администрации Уссурийского городского округа»;

с постановлением администрации Уссурийского городского округа от 07 июля 2010 года № 894-НПА «О порядке организации и проведения личного приема граждан в администрации Уссурийского городского округа»;

с настоящим Административным регламентом.

5. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменного (устного) обращения гражданина является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, направление письменного ответа заявителю либо получение гражданином необходимых разъяснений в ходе личного приема. Юридическим фактом является письменный (устный) ответ на обращение заявителя.

II. Административные процедуры

6. Последовательность исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Уссурийского городского округа, предусмотрена в Блок-схеме (приложение №1).

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

а) прием и регистрация письменных обращений граждан до 1 дня;

б) направление обращения на рассмотрение до 5-ти дней со дня

регистрации;

в) оформление ответа на обращение граждан до 30-ти дней со дня регистрации;

г) личный прием граждан до 30-ти дней со дня регистрации (письменного/устного) обращения.

8. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Уссурийского городского округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

9. Обращение доставляется в администрацию Уссурийского городского округа непосредственно гражданином либо его представителем, по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, на официальный сайт администрации Уссурийского городского округа.

10. Письменные обращения в адрес главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, присланные по почте, поступившие по телеграфу, по факсу и документы, связанные с их рассмотрением, в день поступления в отдел делопроизводства управления делами аппарата администрации (далее – отдел делопроизводства) передаются в этот же день в отдел протокольного обеспечения для регистрации.

11. Обращения, поступившие на официальный сайт администрации Уссурийского городского округа, принимаются отделом информатизации и информационной безопасности управления делами аппарата администрации, распечатываются и в письменном виде (на бумажном носителе) в этот же день передаются в отдел протокольного обеспечения для регистрации.

Письменный ответ на электронное обращение направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

12. Работник отдела протокольного обеспечения, ответственный за

работу с обращениями граждан:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

возвращает в отдел делопроизводства ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

получает под роспись в отделе делопроизводства письма, поступившие фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт (конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения предложения, заявления или жалобы).

13. Если обращение поступило в отдел протокольного обеспечения непосредственно от гражданина, ему после регистрации обращения выдается талон о приеме обращения (приложение № 2).

14. Поступившие в отдел протокольного обеспечения обращения регистрируются в день их поступления в электронной базе данных электронно-вычислительной техники (далее - ЭВТ) и дублируются заполнением в 2-х экземплярах регистрационно-контрольной карточки (приложение № 3).

15. Отдельные письменные обращения граждан не рассматриваются по существу поставленных в обращении вопросов по следующим основаниям:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, подготавливающем, совершающем или совершившем противоправное деяние, обращение подлежит направлению в государственный орган в

соответствии с его компетенцией;

в) в письменном 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);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению);

д) 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 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 администрацию Уссурийского городского округа и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);

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

16. Результатом выполнения действий по приему поступивших письменных обращений является регистрация обращения.

17. Зарегистрированное обращение в этот же день передается отделом протокольного обеспечения через отдел делопроизводства главе Уссурийского городского округа - главе администрации Уссурийского

городского округа, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации (адресату).

18. Вернувшиеся с резолюцией главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации письменные обращения дублируются в базе данных ЭВТ и во втором экземпляре контрольно-регистрационной карточки, после чего в этот же день (после 16.00 часов - на следующий день) направляются отделом протокольного обеспечения для исполнения в соответствии с поручением по принадлежности руководителям структурных подразделений (органов) администрации Уссурийского городского округа.

19. Если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Уссурийского городского округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации в отделе протокольного обеспечения пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

20. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем с резолюцией главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации для рассмотрения в структурные подразделения (органы) администрации.

21. Рассмотрение письменных обращений осуществляет исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения. Исполнитель дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой орган или другому должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

22. Обращение рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации в отделе протокольного обеспечения (если обращение поступило непосредственно на имя руководителя структурного подразделения (органа) администрации, то обращение рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации в структурном подразделении (органе) администрации).

23. Если рассматриваемое заявление требует углубленной проверки изложенных в нем доводов, а также направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, организацию, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

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

25. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа заявителю подлинник обращения, контрольно-регистрационная карточка и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются исполнителем в отдел протокольного обеспечения.

26. Сотрудник отдела протокольного обеспечения, отвечающий за работу с обращениями граждан регистрирует письменный ответ заявителю.

Отправка письменных ответов за подписью главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации осуществляется через отдел протокольного обеспечения по адресу, указанному в обращении.

27. Прием и регистрация письменных обращений на имя руководителей структурных подразделений, органов администрации производится специалистом структурного подразделения (органа)

администрации, ответственного за делопроизводство.

28. В день поступления в адрес руководителей структурных подразделений (органов) администрации письменные обращения регистрируются в базе данных ЭВТ или в специальном журнале регистрации письменных обращений (приложение № 4) и в этот же день передаются руководителю. Вернувшиеся с резолюцией руководителя письменные обращения регистрируются (делается отметка в базе данных ЭВТ или в журнале регистрации письменных обращений), после чего направляются для исполнения в соответствии с резолюцией по принадлежности исполнителям.

29. Письменное обращение рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации в структурном подразделении (органе) администрации.

30. Если рассматриваемое заявление требует углубленной проверки изложенных в нем доводов, а также направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, организацию, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

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

32. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа заявителю подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются исполнителем сотруднику структурного подразделения (органа) администрации, ответственному за делопроизводство.

33. Регистрация и отправка письменных ответов за подписью начальников структурных подразделений (органов) администрации осуществляется через структурные подразделения (органы) администрации, на исполнении которых находилось обращение (по адресу, указанному в обращении).

34. Результатом рассмотрения письменных обращений является разрешение поставленных в обращении вопросов и направление письменного ответа заявителю.

35. Личный прием граждан в администрации Уссурийского городского округа осуществляется на основе обращений, поступивших в администрацию Уссурийского городского округа на имя главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, начальников структурных подразделений (органов) администрации в письменной форме или устного личного обращения.

36. Письменные обращения граждан в адрес главы Уссурийского городского округа - главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации регистрируются в отделе протокольного обеспечения и рассматриваются в течение 30-ти дней со дня регистрации.

37. Прием устных обращений непосредственно от граждан к главе Уссурийского городского округа - главе администрации Уссурийского городского округа производится и регистрируется в отделе протокольного обеспечения.

38. Прием устных обращений непосредственно от граждан к первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, производится специалистами, ответственными за личный прием первого заместителя главы администрации, заместителей администрации.

39. Прием обращений (письменных и устных) к начальникам структурных подразделений (органов) администрации Уссурийского городского округа производится специалистом структурного подразделения (органа) администрации, ответственным за личный прием.

40. При осуществлении регистрации устных обращений (на личный прием) специалист, ответственный за личный прием осуществляет (в день поступления обращения) регистрацию устного (письменного) обращения

гражданина о личном приеме в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 4).

41. Прием граждан проводится в срок не более 30-ти дней с момента регистрации обращения.

42. Подготовка к приему граждан главой Уссурийского городского округа – главой администрации Уссурийского городского округа, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации возлагается на отдел протокольного обеспечения.

43. Ежемесячно (за семь рабочих дней до начала следующего месяца) отдел протокольного обеспечения разрабатывает график приема граждан по личным вопросам в администрации Уссурийского городского округа, который подписывает заместитель главы администрации, руководитель аппарата администрации и утверждает глава Уссурийского городского округа – глава администрации Уссурийского городского округа.

44. За четыре рабочих дня до начала следующего месяца график приема граждан по личным вопросам размещается на Интернет-сайте администрации Уссурийского городского округа, в газетах «Уссурийские новости» и «Коммунар», на информационном стенде в отделе протокольного обеспечения (ул.Ленина,101, каб.109).

45. За восемь рабочих дней до даты личного приема, специалистом отдела протокольного обеспечения, ответственным за организацию личного приема граждан главой Уссурийского городского округа – главой администрации Уссурийского городского округа:

готовится подборка копий документов по ранним обращениям заявителя;

оформляются карточки личного приема граждан (приложение № 5);

копии карточек передаются в структурные подразделения (органы) администрации, муниципальные предприятия, учреждения для подготовки информации по существу поставленных в обращении вопросов.

46. За пять рабочих дней до даты личного приема подготовленная

структурными подразделениями (органами) администрации информация по существу рассматриваемых вопросов передается в отдел протокольного обеспечения.

47. За четыре рабочих дня до даты личного приема пакет документов (копии документов по ранним обращениям заявителей, информация структурных подразделений (органов) администрации по существу поставленных вопросов) с оригиналом карточек личного приема передается для ознакомления заместителю главы администрации, руководителю аппарата администрации.

48. За три рабочих дня до даты личного приёма пакет документов передается главе Уссурийского городского округа – главе администрации Уссурийского городского округа;

49. За три рабочих дня до даты личного приема по контактными каналам связи специалистом отдела протокольного обеспечения, ответственным за организацию личного приема граждан главой Уссурийского городского округа – главой администрации Уссурийского городского округа, осуществляется доведение информации до сведения граждан о месте, дате и времени личного приема.

50. За пять рабочих дней до даты личного приема к первому заместителю главы администрации, к заместителям главы администрации специалистами отдела протокольного обеспечения, ответственными за личный прием первого заместителя главы администрациям, заместителей главы администрации:

оформляются карточки личного приема граждан;

копии карточек передаются в структурные подразделения (органы) администрации, вопросы которых будут рассматриваться на личном приеме;

готовится информация по существу рассматриваемых вопросов, готовится подборка копий документов по ранним обращениям заявителя.

51. За два рабочих дня до даты личного приема подготовленная

структурными подразделениями (органами) администрации информация по существу рассматриваемых вопросов передается специалисту, ответственному за личный прием.

52. Пакет документов по личному приему граждан (копии документов по ранним обращениям заявителей, информация структурных подразделений (органов) администрации по существу поставленных вопросов) передается первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации за два рабочих дня до даты личного приема.

53. За два рабочих дня до даты личного приема по контактными каналам связи специалистами отдела протокольного обеспечения, ответственными за личный прием первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, осуществляется доведение информации до сведения граждан о месте, дате и времени личного приема.

54. Подготовка к приему граждан начальниками структурных подразделений (органов) администрации возлагается на специалистов структурных подразделений (органов) администрации, ответственных за личный прием.

55. За два рабочих дня до даты личного приема к начальникам структурных подразделений (органов) администрации специалистами структурных подразделений (органов) администрации, ответственными за личный прием:

оформляются карточки личного приема граждан;

готовится подборка копий документов по ранним обращениям заявителя.

Собранная информация (пакет документов) по личному приему граждан передается начальнику структурного подразделения (органа) администрации за один рабочий день до даты личного приема.

56. За один рабочий день до даты личного приема по контактными каналам связи специалистами структурных подразделений (органов)

администрации, ответственными за личный прием, осуществляется доведение информации до сведения граждан.

57. При личном приеме гражданин предъявляет должностному лицу, ведущему прием, документ, удостоверяющий его личность.

58. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается с согласия гражданина устно в ходе личного приема. В карточке личного приема делается запись «письменный ответ не нужен». Гражданин в карточке личного приема под записью «письменный ответ не нужен» ставит свою подпись.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30-ти дней со дня регистрации.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в срок не более 30-ти дней с даты регистрации обращения по личному приему.

Должностное лицо, ведущее прием, в карточке личного приема граждан назначает ответственного исполнителя, дает поручение по исполнению и срокам.

Если рассматриваемое заявление требует углубленной проверки изложенных в нем доводов, а также, если необходимо направить запрос о предоставлении информации в иной государственный орган, организацию, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

59. Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Уссурийского городского округа, должностное лицо, осуществляющее прием, дает разъяснение, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться.

60. Окончание личного приема (результат рассмотрения обращения) фиксируется записью в карточке личного приема, подписывается должностным лицом, осуществляющим прием.

61. Результатом исполнения функции по личному приему граждан является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов (либо получение необходимых разъяснений), устный (письменный) ответ заявителю.

III. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

62. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной функции, а также принятием решений ответственными лицами, осуществляют начальники структурных подразделений (органов) администрации.

63. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальниками структурных подразделений (органов) администрации проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальниками структурных подразделений (органов) администрации.

64. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной функции включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятие мер об устранении соответствующих нарушений. Плановые и внеплановые проверки проводятся начальниками структурных подразделений (органов) администрации. Плановые проверки осуществляются ежеквартально (на основании квартальных или годовых планов работы структурных подразделений (органов) администрации; внеплановые – по заданию начальников структурных подразделений (органов) администрации либо по обращению заявителя.

65. Персональную ответственность за решения и действия

(бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной функции, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением несут начальники структурных подразделений (органов) администрации. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях начальников структурных подразделений (органов) администрации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

66. Контроль за сроками рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы Уссурийского городского округа – главы администрации Уссурийского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации осуществляет отдел протокольного обеспечения.

67. Еженедельно отдел протокольного обеспечения направляет в структурные подразделения (органы) администрации информацию об обращениях, срок которых истек, либо истекает в ближайшие три дня.

68. В случае нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, начальник отдела протокольного обеспечения применяет следующие меры:

а) предоставляет информацию заместителю главы администрации, руководителю аппарата администрации, курирующему работу с обращениями граждан, о нарушениях положений настоящего Административного регламента;

б) подготавливает письма должностным лицам, обязывающими их совершить действия, связанные с устранением нарушений Административного регламента и иных нормативных актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.

69. Контроль за рассмотрением своих обращений осуществляется и со стороны граждан путем запроса и получения информации о стадиях и результатах рассмотрения обращения.

70. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет

отдел протокольного обеспечения (номер телефона 32-44-33), а также структурное подразделение (орган) администрации, на исполнении которого находится обращение. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются при личном обращении или посредством телефона по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган, структурное подразделение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

71. При ответах на телефонные звонки работники структурных подразделений (органов) администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, органа администрации, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

72. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно в рабочее время с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, предпраздничный день - с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

73. Граждане, объединения и организации, заинтересованные в предоставлении муниципальной функции, направляют в отдел протокольного обеспечения письменные предложения по порядку предоставления муниципальной функции, в том числе по вопросам, касающимся нарушения положений настоящего Административного регламента, упрощения административных процедур и повышения качества и доступности

предоставления муниципальной функции.

IV. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

74. Авторы обращений в администрацию Уссурийского городского округа имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц при осуществлении исполнения муниципальной функции.

75. Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) лично (устно) в отдел протокольного обеспечения или направить письменную жалобу почтовым оповлением, по телеграфу, по факсу, на официальный сайт администрации Уссурийского городского округа.

76. Заявители могут обжаловать:

действия (бездействия) начальников структурных подразделений (органов) администрации - курирующим заместителям главы администрации, первому заместителю главы администрации;

действия (бездействия) первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации – главе Уссурийского городского округа - главе администрации Уссурийского городского округа.

77. Обращения (жалобы) не рассматриваются по существу поставленных в обращении вопросов в случаях обжалования отказов в исполнении муниципальной функции по основаниям:

а) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество и обратный адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

б) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица;

в) 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;

г) текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

78. В ходе личного приема заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

79. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является устное или письменное обращение гражданина.

Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30-ти дней с момента регистрации. При необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением обращения, срок может быть продлен не более, чем на 30 дней. Об этом уведомляется автор обращения.

Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, которым подается обращение, наименование органа, адрес от имени которого подается обращение и по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

подпись заявителя, дату.

Дополнительно в письменном обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)).

80. Заявитель имеет право на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы посредством письменного либо устного обращения, а также на Интернет-сайте администрации Уссурийского городского округа, на информационном стенде отдела протокольного обеспечения.

81. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

82. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об осуществлении действий по факту обращения и применению мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги. При этом заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

83. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется письменное уведомление о результате рассмотрения обращения с указанием причин, по которым оно признано необоснованным не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

84. Результатом досудебного (внесудебного) рассмотрения жалобы является полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

85. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции в Уссурийском городском суде (г.Уссурийск, ул.Фрунзе,95), либо в Арбитражном Суде Приморского края Российской Федерации (г.Владивосток, ул.Светланская,54) в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации и Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.