

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора
ТОГКУ ЦЗН № 1
от 29.01.2013 № 12-П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения государственной функции по
рассмотрению обращений граждан в Тамбовском областном
государственном казенном учреждении «Центр занятости населения
№ 1»**

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан (далее – административный регламент) в Тамбовском областном государственном казенном учреждении «Центр занятости населения №1» (далее – Центр занятости населения) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Центре занятости населения (далее – государственная функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **обращение гражданина** – это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, осуществляющему функции представителя власти.

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Уставом (Основным Законом) Тамбовской области Российской Федерации;

1.3. Государственная функция исполняется работниками Центра занятости населения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции.

2.1.1. Информация о государственной функции предоставляется непосредственно в здании Центра занятости населения с использованием средств массовой информации, телефонной связи, посредством размещения в информационных системах общего пользования.

2.1.2. Местонахождение Центра занятости населения:

город Тамбов, улица Октябрьская. 31, 392000;

контактный телефон (телефон для справок): 8(4752) 47-67-50 адрес электронной почты: tczn@mail.ru

Отдел по городу Котовску: 393190, Тамбовская область, г. Котовск, ул. Свободы, д. 8, тел.8(47541)4-49-10

Отдел по Знаменскому району: 393400, Тамбовская область, Знаменский район, р.п. Знаменка, пер. Механизаторов, д. 12, тел.8(47552)2-40-47

Отдел по Мордовскому району: 393600, Тамбовская область, Мордовский район, р.п.Мордово, ул. Комсомольская, д. 9, тел. 8(47542)3-28 88

Отдел по Сампурскому району: 393430, Тамбовская область, Сампурский район, п.Сатинка, ул.Советская, 37, тел. 8(47556)2-23-54

Отдел по Токаревскому району: 393550, Тамбовская область, Токаревский район, р.п.Токаревка, пр.Революции, д.125, тел. 8(47557)2-43-81

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы Центра занятости населения сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на информационном стенде внутри здания Центра занятости населения.

2.1.4. На информационных стендах внутри здания Центра занятости населения, размещается следующая информация:

схема размещения работников Центра занятости населения, обеспечивающих исполнение государственной функции по рассмотрению обретений граждан;

график приема граждан должностными лицами Центра занятости населения:

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, исполняющих государственную функцию.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Центра занятости населения подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный

звонок.

При невозможности работника Центра занятости населения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Работники Центра занятости населения, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Центра занятости населения, с момента приема обращения, имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, факса,

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращений;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение полученных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения, с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции.

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются работниками Центра занятости населения, обеспечивающими исполнение государственной функции.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам: требований к оформлению письменного обращения, требований к заявителю, пришедшему на прием;

мест и графиков личного приема должностными лицами Центра занятости населения для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, почты и телефонной связи

2.3. Результат исполнения государственной функции

2.3.1. Конечными результатами исполнения государственной функции

могут являться:

ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

отказ от рассмотрения обращения.

2.3.2. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направлением ответа (уведомление о переадресовании обращении в соответствующие органы) или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результат рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

2.4. Общий срок исполнения государственной функции

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Директором Центра занятости населения могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

2.5. Требования к присутственным местам

2.5.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении (присутственное место).

2.5.2. Присутственное место включает места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.5.3. Присутственное место должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Присутственное место оборудуется:

противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.6. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для оформления документов;

2.7. Требования к местам для ожидания

2.7.1. Места ожидания должны соответствовать нормальным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.7.2. Места ожидания оборудуются столами с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления

письменных обращений.

2.8. Требования к местам приема граждан

2.8.1. Прием граждан должностными лицами в Центре занятости населения осуществляется на рабочем месте (в кабинете) должностного лица.

2.8.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, имел, место для письма и раскладки документов,

2.8.3. В целях, обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3. Административные процедуры.

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения.

3.1.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры: прием и регистрация обращения; направление обращения должностному лицу;

рассмотрение обращения;

рассмотрение обращения исполнителем;

направление ответа гражданину;

анализ обращений граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращения

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в Центр занятости населения.

3.1.2.2. Обращение может поступить в Центр занятости населения одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

личное обращение (предложение, заявление, жалоба);

3.1.2.3. Прием обращений осуществляется работниками занятости населения, в том числе осуществляющими обеспечение исполнении государственной функции и осуществляющими исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

3.1.2.4. Принятые обращения граждан передаются в порядке делопроизводства в приемную директора Центра занятости населения.

3.1.2.5. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения) осуществляется работником Центра занятости населения, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Центр занятости населения, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

При регистрации в «Журнал документов» вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

цель обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (почтовый адрес);

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

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе Центра занятости населения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в «Журнал документов».

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 первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. 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 автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3. Направление обращения должностному лицу Центра занятости населения.

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений, работник Центра занятости населения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в Центре занятости населения, выбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;

обращения заявителей, по которым прекращена переписка по поставленным вопросам;

обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений работник Центра занятости населения, ответственный за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением директору Центра занятости населения на подпись, с последующей отправкой заявителю, о чем делается отметка в «Журнале документов».

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения,

3.1.3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, работник Центра занятости населения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в Центре занятости населения, направляет юрисконсульту для подготовки письменных разъяснений по вопросам обжалования судебных решений, с последующей отправкой заявителю, о чем делается отметка в «Журнале документов».

3.1.3.3. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, а также анонимные обращения передаются работником Центра занятости населения, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, на рассмотрение директору Центра занятости населения.

3.1.3.4. Административное действие (направление обращения директору Центра занятости населения для рассмотрения) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в Центр занятости населения.

3.1.4. Рассмотрение обращения директором Центра занятости населения, осуществляющим исполнение государственной функции.

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную директора Центра занятости населения.

3.1.4.2. Директор Центра занятости населения, в зависимости от предмета поступившего обращения, дает поручения должностным лицам Центра занятости населения подготовить предложения или заключение по рассмотрению обращения.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:
содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Центра занятости населения;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Центра занятости населения;

повторные обращения;

многократные обращения (три и более раз);

анонимные обращения.

По каждому обращению должностное лицо Центра занятости населения готовит проект резолюции директора Центра занятости населения, по рассмотрению обращения, в том числе предложение о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место, либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссией).

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на рабочий контроль, независимо от того, к компетенции какого отдела Центра занятости населения относится рассмотрение поставленного вопроса.

3.1.4.3. По многократным обращениям должностное лицо Центра занятости населения, на основании истории обращения, рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит директору Центра занятости населения предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено работником Центра занятости населения, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан в Центре занятости населения, по информации, полученной при первичной обработке поступивших обращений.

Акт о прекращении переписки подписывает директор Центра занятости населения.

Должностное лицо Центра занятости населения готовит уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

3.1.4.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра занятости населения, работник Центра занятости населения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит сопроводительное письмо с указанием, что данный вопрос не относится к компетенции Центра занятости населения, а также уведомление гражданину, направившему обращение о переадресации обращения.

3.1.4.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) директора Центра занятости населения, должностное лицо Центра занятости населения готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается должностным лицом, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

3.1.4.6. Работник Центра занятости населения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в Центре занятости населения, по результатам рассмотрения обращений директором Центра занятости населения вносит в «Журнал документов» содержание резолюции директора Центра занятости населения, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам Центра занятости населения за подписью директора Центра занятости населения, принявшего решение по рассмотрению обращений;

по обращениям, поставленным на контроль в "Журнал документов» указывается срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения попросив, поставленных в обращении, но не более 20 дней, а также вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ в пределах компетенции Центра занятости населения.

3.1.4.7. Работник Центра занятости населения ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в Центре занятости населения направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения исполнителям – 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Рассмотрение обращение исполнителем.

3.1.5.1. Основанием дня начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией директора Центра занятости населения и прилагаемыми документами) исполнителю.

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности Центра занятости населения;

по иным вопросам, относящимся к компетенции Центра занятости населения,

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или неприятия.

При проведении этой оценки учитываю все следующие обстоятельства: нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Центра занятости населения;

возможность принятия предложений с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других, особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения Предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных

правовых актов, недостатках в работе Центра занятости населения и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления о совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов области.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным;

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушения законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Центра занятости населения и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемые претензий.

3.1.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель;

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действию, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (о том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для постановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки.

Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц Центра занятости населения) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более чем 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина, данный срок может быть продлен, но не более чем на 20 дней.

Запрос подписывается директором Центра занятости населения, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указывается реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

3.1.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации,

исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения приглашения гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются, вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.5.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностными инструкциями.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, составленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через директора Центра занятости населения.

3.1.5.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения директора Центра занятости населения выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими условленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.1.5.12. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы 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 решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Центром занятости населения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось директором Центра занятости населения на контроль, исполнитель должен направить директору Центра занятости населения информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки, либо направить копию ответа, данного заявителю.

3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.1.6.1. Работник Центра занятости населения, ответственный за контроль и организацию рассмотрение обращений граждан, поставленных на контроле еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений директора Центра занятости населения.

3.1.6.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение директору Центра занятости населения информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения, подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Директор Центра занятости населения:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных, исполнителем и случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет лиц и порядок привлечения к ответственности в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав: свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.1.6.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, наложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией Центра занятости населения.

3.1.6.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.1.6.5. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает директор Центра занятости населения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае директор Центра занятости населения снимает обращение с контроля, либо подписывает проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.1.6.6. Работник Центра занятости населения, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, направляет гражданину, в порядке делопроизводства, подписанный директором Центра занятости населения ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен почтой.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

3.1.7.7. Рассмотренные обращения хранятся и течение двух лет в текущем архиве работника Центра занятости населения, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан, после чего они передаются в архив Центра занятости населения.

По истечении сроков хранения в архиве Центра занятости населения соответствующие обращения и материалы, их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии Центра занятости населения, уничтожаются в установленном порядке.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан.

3.2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры: регистрация обращения; рассмотрение обращения; подготовка письменного или устного ответа; анализ обращений граждан.

3.2.2. Регистрация устного обращения.

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное

обращение гражданина на личный прием к директору Центра занятости населения.

3.2.2.2. Работник Центра занятости населения, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

3.2.2.3. Работник Центра занятости населения, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений и передает должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет - 10 минут.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.2.5. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии, либо неадекватного поведения.

3.2.3. Рассмотрение устного обращения.

3.2.3.1 Последовательность приглашения на личный прием осуществляется работником Центра занятости населения, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Ожидающие личного приема граждане, приглашаются на беседу работником Центра занятости населения, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу, согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

3.2.3.4. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются работником Центра занятости населения, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в журнале обращений.

3.2.3.5. 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 журнале обращений.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.2.3.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема

директором Центра занятости населения или иным должностным лицом дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.3.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

3.2.3.9. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

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

3.2.4. Подготовка письменного ответа.

3.2.4.1. После окончания личного приема работник Центра занятости населения, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявление граждан, изъявивших желание передать свое обращение о письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на ответственных должностных лиц Центра занятости населения.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.5.2 - 3.1.5.6 и 3.1.5.9 - 3.1.5.12 данного административного регламента.

3.2.4.4. В соответствии с резолюциями должностных лиц проводивших прием граждан, работник Центра занятости населения, обеспечивающий организацию рассмотрения обращения должностным лицом, готовит и направляет исполнителям поручения с указанием срока их рассмотрения, заполняя необходимые данные в журнале документов.

3.2.4.5. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений, обратившихся на личный прием, направляются на подпись директору Центра занятости

3.2.5. Контроль и оформление дела по обращению.

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

3.2.5.2. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан,

3.2.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы; противоречие выводов изложенных исполнителем в проекте ответа действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

3.2.5.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов,

3.2.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.5.6. Работник Центра занятости населения, ответственный за ведение делопроизводства по устным обращениям граждан, направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен ему по почте.

3.2.5.7. Работник Центра занятости населения, ответственный за ведение делопроизводства по устным обращениям граждан, проверяет материалы дела по обращению и делает отметку в журнале обращений

3.2.5.8. Рассмотренные обращения и материалы к ним хранятся в текущем архиве работника Центра занятости населения, ответственного за ведение делопроизводства по устным обращениям граждан: в течение двух лет, после чего они передаются в архив Центра занятости населения

По истечении сроков хранения в архиве Центра занятости населения соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии Центра занятости населения, уничтожаются в установленном порядке

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий,

определенных административными процедурами по исполнению государственной функций осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции.

3.3.2. Работник Центра занятости населения, ответственный за ведение делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Директор Центра занятости населения несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного акта.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями, ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных обязанностях.

3.3.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Центра занятости населения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и администрации Тамбовской области.

3.3.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

3.3.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Помимо текущего контроля исполнения государственной функции осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением государственных функций (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

3.3.7. Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной функции, на основании приказа директора Центра

занятости населения, формируется комиссия из должностных лиц Центра занятости населения.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

3.3.8. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется работником Центра занятости населения, отвечающим за делопроизводство по обращениям граждан в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями Центра занятости населения.

В соответствии с отдельными поручениями директора Центра занятости населения, готовится информация об обращениях граждан, поступающих за определенный временной период, а также, по конкретной тематике.

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

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему, в порядке подчиненности, государственному органу, исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа по истечении месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения Центра занятости населения.