

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального
образования сельское поселение Кривцовское Солнечногорского
муниципального района Московской области

I. Общие положения

1. Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования сельское поселение Кривцовское» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кривцовское и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения Кривцовское.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения Кривцовское осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом муниципального образования сельское поселение Кривцовское.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой сельского поселения Кривцовское, первым заместителем и заместителями Главы администрации сельского поселения Кривцовское, работниками администрации сельского поселения Кривцовское.

4. В администрации сельского поселения Кривцовское рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования сельское поселение Кривцовское в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Московской области и нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и личный прием граждан. Ответственность за общую организацию рассмотрения письменных обращений граждан и личный прием граждан возложена, уполномоченными на ведущего

специалиста администрации муниципального образования поселение Кривцовское.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрацию сельского поселения Кривцовское;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения Кривцовское, работников по приему граждан и работе с обращениями, полный почтовый адрес администрации сельского поселения Кривцовское, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет - сайте администрации сельского поселения Кривцовское;
- на информационных стендах: в фойе 1-го этажа здания администрации сельского поселения Кривцовское и у работников по организации приема граждан и работе с обращениями.

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

4. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой сельского поселения Кривцовское, первым заместителем или заместителями Главы администрации сельского поселения Кривцовское, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

7. Глава сельского поселения Кривцовское, первый заместитель, заместители Главы администрации сельского поселения Кривцовское вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

8. Исполнители несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату (контактный телефон - по желанию).

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

10. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа или должностного лица, которым оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

При необходимости получения заявителем ответа по почте – в письме ставится пометка «Ответ направить по почте» (обязательно указывается почтовый адрес).

11. Личный прием граждан в администрации сельского поселения Кривцовское ведут: Глава сельского поселения Кривцовское, первый заместитель, заместители Главы администрации сельского поселения Кривцовское. Личный прием граждан проводится по утвержденному графику.

12. Непосредственную организацию личного приема граждан к Главе сельского поселения Кривцовское осуществляет консультант администрации по организации приема граждан и работе с обращениями.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

13. Рабочие места работников, осуществляющих функцию по рассмотрению обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника), и

оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Первому заместителю, заместителям Главы, и ответственным работникам за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

14. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

15. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является направление разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

16. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получения гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа исполнению функции по рассмотрению обращений граждан

17. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

18. Об отказе в рассмотрении обращения по существу в обязательном порядке дается письменное сообщение обратившемуся гражданину.

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

20. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем сообщается гражданину.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

21. Работники администрации сельского поселения Кривцовское, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

22. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

23. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава администрации сельского поселения Кривцовское.

24. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации сельского поселения Кривцовское исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в администрации.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

25. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения Кривцовское включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

26. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию сельского поселения Кривцовское или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

27. Обращение может поступить по почте, по факсу, по электронной почте, доставлено непосредственно гражданином либо его представителем.

28. Обращения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают работникам администрации по организации приема граждан и работе с обращениями.

29. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт с вложениями;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляет акт в двух экземплярах за подписью 3-х лиц 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. Указанные акты передаются на утверждение первому заместителю Главы

администрации сельского поселения Кривцовское; затем один экземпляр возвращается в ответственного по организации приема граждан и работе с обращениями, второй приобщается к поступившему обращению.

30. Работник, ответственный за прием документов, 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 (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе сельского поселения, и действует в соответствии с мерами безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию муниципального образования сельское поселение Кривцовское.

31. Прием письменных обращений непосредственно граждан производится работниками администрации по организации приема граждан и работе с обращениями. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты и входящего регистрационного номера обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок, ставится штамп на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

32. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в Журнале учета принятых факсограмм в приемной Главы сельского поселения Кривцовское.

33. Обращения, поступившие по форме электронного общения на официальный сайт администрации сельского поселения Кривцовское по сети Интернет, принимаются работниками администрации, распечатываются и передаются на регистрацию работникам по организации приема граждан и работе с обращениями.

34. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- Главы сельского поселения Кривцовское, первого заместителя, заместителей Главы администрации сельского поселения Кривцовское вскрываются работниками по организации приема граждан и работе с обращениями.

35. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации, депутатов муниципальных образований Московской области, Губернатора Московской области или членов Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека по Московской области, адресованные Главе сельского поселения Кривцовское или заместителям Главы администрации сельского поселения Кривцовское, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются специалистом администрации по работе с обращениями в отдельный контрольный блок и в тот же день передаются на рассмотрение адресатам.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

36. Поступившие работникам администрации по организации приема граждан и работе с обращениями обращения регистрируются и направляются на рассмотрение в течение 3-х рабочих дней с момента поступления.

37. Работник, ответственный за регистрацию и аннотацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп 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;

- если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- прочитывает обращение, определяет характер, уясняет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора в течение текущего года по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- осуществляет ввод необходимых примечаний и при повторном обращении гражданина делает отметку на заявлении об исполнителе предыдущего обращения;

38. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

39. Ответственный по организации приема граждан и работе с обращениями после составления аннотации передают обращения на рассмотрение.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- на имя Главы сельского поселения Кривцовское передается Главе сельского поселения Кривцовское;

- на имя первого заместителя и заместителей Главы администрации сельского поселения Кривцовское первому заместителю и заместителям Главы администрации сельского поселения Кривцовское;

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы ответственного администрации сельского поселения Кривцовское по организации приема граждан и работе с обращениями администрации сельского поселения, а заявления оформляются "В дело" как исполненные;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации сельского поселения Кривцовское, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию;

- 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.

Рассмотрение обращений работниками администрации сельского поселения Кривцовское

40. Поступившие работникам администрации сельского поселения Кривцовское (далее - работники) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации работниками по организации приема граждан и работе с обращениями, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

41. Обращения с поручением Главы (администрации) сельского поселения Кривцовское направляется соответствующему работнику. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение и текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Резолюция «Для подготовки ответа» означает, что ответ должен быть направлен за подписью лица, давшего поручение.

Резолюция «Для ответа» означает, что ответ должен быть направлен за подписью руководителя, которому дано поручение.

42 Обращения могут рассматриваться непосредственно работниками (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или конкретному должностному лицу.

43. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

44. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

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

46. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

47. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются «В дело» работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются «В дело» консультантом администрации. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются Главе администрации сельского поселения Кривцовское.

Личный прием граждан

48. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

49. Прием граждан ведут Глава сельского поселения Кривцовское, первый заместитель, заместители Главы администрации сельского поселения Кривцовское по графику, заблаговременно доведенному до сведения населения через средства массовой информации и информационные стенды в здании администрации.

50. Во время личного приема руководителями каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

51. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

52. В ходе личного приема ответственный по организации приёма граждан уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

53. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

54. Продление сроков производится должностным лицом на чье имя зарегистрировано обращение по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

55. Ответы на обращения граждан в адрес администрации сельского поселения Кривцовское или на имя Главы сельского поселения Кривцовское подписываются Главой сельского поселения Кривцовское, первым заместителем, заместителями Главы администрации сельского поселения Кривцовское.

56. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, заместителей председателя Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области подписывает Глава сельского поселения Кривцовское.

57. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации сельского поселения Кривцовское, ответ подписывается этим должностным лицом. Если поручение руководителем было дано нескольким исполнителям, ответ готовит лицо, указанное в резолюции первым, информация от других соисполнителей направляется к нему.

58. 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.

59. В ответе в государственные органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

60. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю в течение 30 дней, подготовки специального ответа не требуется.

61. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

62. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются (14 шрифтом) на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения Кривцовское (далее – Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

63. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

65. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному по организации делопроизводства и контроля исполнения, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки без изменения срока исполнения.

66. После регистрации ответственным по организации делопроизводства и контроля исполнения ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

67. 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, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

68. Списание «В дело» производит руководитель, на чье имя зарегистрировано обращение. На копии ответа делается надпись «В дело», проставляется дата, заверяется личной подписью. Контроль за

правильностью списания письма «В дело» осуществляет ответственный по организации делопроизводства и контроля исполнения.

69. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

70. 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.

71. Справочную работу по исполнению муниципальной функции ведет ответственный по организации делопроизводства и контроля исполнения и ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях администрации района.

72. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

73. При получении запроса по телефону работник администрации:

- 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.

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

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

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

76. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в

том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

77. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется заместителями Главы администрации сельского поселения Кривцовское и ответственным по организации делопроизводства и контроля исполнения администрации Солнечногорского муниципального района.

78. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

79. По поручению Главы сельского поселения Кривцовское могут быть назначены внеплановые проверки по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

111. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.