



**Администрация Муромского сельского поселения
Белогорского района Республики Крым**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 декабря 2014г.

№ 04

Об утверждении административного
регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации Муромского сельского
поселения

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Муромского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Муромского сельского поселения. в соответствии с Федеральным закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг",

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Муромского сельского поселения, согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава Муромского сельского поселения -
Глава Администрации Муромского
сельского поселения

А.Х.Хамитов

УТВЕРЖДЕН
постановление Главы администрации
Муромского сельского поселения
от «31» 12.2014 г. № 04

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан
в администрации Муромского сельского поселения**

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Муромского сельского поселения Белогорского района Республики Крым (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Муромского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Муромского сельского поселения.

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Уставом Муромского сельского поселения.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой администрации Муромского сельского поселения, специалистами администрации Муромского сельского поселения.

4. В администрации Муромского сельского поселения рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления Муромского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Республики Крым.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных (поступивших по сети Интернет) обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

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

- непосредственно в структурных подразделениях органа местного самоуправления;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении администрации Муромского сельского поселения Белогорского района, полный почтовый адрес администрации Муромского сельского поселения, контактные телефоны, телефоны для справок ([приложение № 1](#) Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на информационном стенде администрации Муромского сельского поселения.

8. При ответах на телефонные звонки 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.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому может получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

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

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

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения в соответствии с п.9 настоящего Административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Глава администрации Муромского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

13. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество должностного лица, также свою 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.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

14. Обращение, направленное по общим системам информационного доступа должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество главы района, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

Условия, сроки и время личного приема в администрации Муромского сельского поселения

15. Прием граждан в администрации Муромского сельского поселения ведут Глава администрации Муромского сельского поселения, специалисты администрации сельского поселения.

16. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой администрации Муромского сельского поселения осуществляет заведующий сектором организационной и кадровой работы администрации сельского поселения.

17. Прием граждан проводится в соответствии с графиком, утвержденным Главой администрации Муромского сельского поселения.

18. Предварительная запись на прием Главой администрации Муромского сельского поселения производится заместителем главы администрации сельского поселения

ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00.

19. Заместитель главы администрации Муромского сельского поселения оказывают гражданам информационно-консультативную помощь при подготовке обращений в адрес Главы Муромского сельского поселения.

20. При предварительной записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

21. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

22. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

23. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

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

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

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

27. 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.

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

28. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

30. Работники органа местного самоуправления, 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.

31. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

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

33. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в органе местного самоуправления исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка письменных и поступивших по системам общего информационного доступа обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях органа местного самоуправления;
- личный прием граждан;
- постановка обращений 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

35. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в орган местного самоуправления или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

37. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают заместителю главы администрации сельского поселения

38. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес органа местного самоуправления нет", с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- акт составляется в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится у ответственного по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

39. 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 отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику отдела по работе с обращениями граждан) и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции.

40. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником социально-организационного отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием входящего номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (Приложение № 2). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

41. Обращения, поступившие по сети Интернет, принимаются и регистрируются в администрации сельского поселения.

42. Обращения, поступившие на имя Главы администрации Муромского сельского поселения с пометкой "Лично" вскрываются заместителем главы администрации Муромского сельского поселения.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

43. Поступившие обращения регистрируются в течении 2 дней с момента поступления.

44. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
- в регистрационном журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются один из авторов, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение называется коллективным;
- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

45. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Министерство юстиции Республики Крым. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Симферопольскую Республиканскую организацию Всероссийского общества слепых.

46. Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;
- проставляют шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;
- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;
- составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

47. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 3).

Направление обращения на рассмотрение

48. После составления аннотации ответственный работник администрации сельского поселения направляет на рассмотрение Главе сельского поселения, заместителю Главы администрации сельского поселения (для наложения резолюции);

- в случае если вопрос находится в ведении администрации Белогорского муниципального района, обращение направляется на рассмотрение в администрацию района (в том числе с контролем);
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органа местного самоуправления, то в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина;
- в структурные подразделения, обращения граждан передаются под расписку в книге установленного образца;
- письма граждан, поступившие из 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 органа местного самоуправления, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

49. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем (после наложения резолюции Главы или заместителя) под расписку в структурные подразделения органа местного самоуправления, направление обращения для рассмотрения в другие органы в соответствии с их компетенцией.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях органа местного самоуправления

50. Поступившие в структурные подразделения органа местного самоуправления (далее - подразделения) обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в социально - организационном отделе, если не установлен более короткий срок.

51. В тексте поручения могут быть указания "Срочно" или "Оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

52. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается в другой орган в соответствии с его компетенцией, соответствующее подразделение оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

53. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается социально - организационным отделом. 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.

54. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

55. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

56. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение Главе сельского поселения или заместителю, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

58. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 27 Административного регламента.

59. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель направляет обращение в правоохранительные органы.

59. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях органа местного самоуправления является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

60. Организацию личного приема граждан осуществляет специалисты организационно-правового отдела администрации сельского поселения.

61. Прием граждан Главой сельского поселения проводится в соответствии с графиком, который утверждается ежегодно, распоряжением Главы сельского поселения.

62. Запись на прием к Главе сельского поселения, заместителю Главы администрации сельского поселения осуществляет ответственный работник администрации сельского поселения. При записи на прием, гражданин предъявляет паспорт.

Специалисты организационно-правового отдела администрации сельского поселения разъясняют где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение, если вопрос не относится к сфере полномочий органов местного самоуправления городского поселения.

63. На каждого гражданина, обратившегося на прием к руководителю, заполняется учетная карточка приема посетителей (приложение № 4), в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, место работы, должность, адрес места жительства и фамилия должностного лица, ведущего прием, вопрос по которому обращается гражданин и заносятся данные в журнал регистрации личного приема граждан (приложение № 5).

Соответствующие структурные подразделения готовят материалы для проведения приема (справка на личный прием).

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

65. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

66. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

67. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в учетной карточке личного приема, социально-организационный отдел оформляет рассылку документов исполнителям - ксерокопия учетной карточки, в разном журнале исполнитель ставит свою подпись, дату.

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

69. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Постановка обращений на контроль

70. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

71. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Государственного Совета Республики Крым, Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, о рассмотрении обращений граждан.

72. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

73. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять заместитель главы администрации.

74. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, предварительное напоминание исполнителю, заместитель главы администрации.

75. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

76. В исключительных 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.

77. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе сельского поселения.

78. Глава сельского поселения, на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращения граждан

79. Ответы на обращения граждан подписывают специалисты и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Государственного Совета Республики Крым, Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, Уполномоченного по правам человека в Республике Крым, депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения.

80. 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.

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

82. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

83. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

86. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в социально-организационный отдел, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

87. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свои фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью.

88. После регистрации ответа в социально-организационном отделе он направляется в соответствии с адресностью.

89. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

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

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

90. 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.

91. Справочную работу по обращениям граждан ведет специалисты организационно-правового отдела администрации сельского поселения. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

92. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

93. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 16.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничные дни - с 9.00 до 12.00.

94. При получении запроса по телефону работник социально-организационного отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои 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.

95. Во время разговора работник, отвечающий на телефонный звонок, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

96. Ответственный работник по работе с обращениями граждан ежемесячно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе сельского поселения.

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

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

98. 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.

99. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений органа местного самоуправления.

100. 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 Республики Крым.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой администрации сельского поселения.

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

101. Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Глава Муромского сельского поселения -
Глава Администрации Муромского
сельского поселения

А.Х.Хамитов

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе администрации Муромского сельского
поселения и справочных телефонах**

Справки по письмам граждан: (0659) 9-18-99.

Администрация Муромского сельского поселения		
Ф.И.О.		№ телефона
Глава администрации Муромского сельского поселения		(06559) 9-18-99
Заместитель главы администрации		(06559) 9-18-99
Входящий номер	Дата	Кол-во листов

ЖУРНАЛ
регистрации письменных обращений граждан

[illegible]

Приложение № 4

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В
АДМИНИСТРАЦИИ МУРОМСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Номер: _____
Ф.И.О. должностного лица, ведущего прием: _____
Время записи: _____
Ф.И.О. заявителя: _____
Домашний адрес заявителя: _____
Категория заявителя: _____
Дата приема: _____
Краткое содержание вопроса: _____

Резолюция (краткое содержание ответа): _____

Согласен на получение ответа в устной форме:
" ____ " _____ 20 ____ г. _____
(дата) (подпись заявителя)

Получено письменное обращение от _____
(заполняется в случае подачи письменного обращения) (Ф.И.О. заявителя)

на ____ листах " ____ " _____ 20 ____ г.
(дата подачи обращения)

Приложение № 5

ЖУРНАЛ
регистрации личного приема граждан

N п/п	Дата приема	Фамилия имя, отчество заявителя	Адрес, телефон	Краткое содержание	Исполнитель	Результат рассмотрения обращения

