

**Стандарт предоставления муниципальной услуги исполнения функции
по организации учета и обеспечению
рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным
к компетенции администрации Пушкинского сельского поселения
Советского района Республики Крым**

2.1. Информирование об исполнении функции

2.1.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Администрация Пушкинского сельского поселения Советского района Республики Крым располагается по адресу: 297241, Республика Крым, Советский район, село Пушкино, ул.Первомайская,1а

Адрес электронной почты: **puchkinoss@yandex.ru**

График работы администрации: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничный день - с 8.00 до 16.00, суббота, воскресенье - выходной.

Телефон администрации Пушкинского сельского поселения Советского района Республики Крым (06551) 9-54-35, факс (06551) 9-54-35.

По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны сотрудников администрации

график приема заявителей специалистами администрации

почтовый адрес, электронный адрес администрации Пушкинского сельского поселения Советского района Республики Крым.

2.1.3. Информирование об исполнении функции осуществляется должностными лицами Администрации Пушкинского сельского поселения, исполняющими функцию (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 8 до 17 часов.

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения функции, основаниях для отказа в исполнении функции, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения функции, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ

подписывается Главой администрации Пушкинского сельского поселения или заместителем главы администрации.

2.2. Срок исполнения функции

2.2.1. Исполнение функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется письменно.

2.2.2. Уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

2.3. Требования к письменному обращению

2.3.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование Администрации Пушкинского сельского поселения или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы, либо их копии.

2.3.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения функции

2.4.1. Рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции.

Должностным лицам обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции.

2.4.2. В здании, где размещается Администрация Пушкинского сельского поселения, на информационном стенде размещается информация о графике приема граждан.

2.4.3. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.5. Результаты исполнения функции

2.5.1. Результатами исполнения функции могут являться:

решение вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

направление обращения в другие органы государственной власти или местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура исполнения функции завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

2.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

- в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава администрации Пушкинского сельского поселения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Администрацию Пушкинского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение, а должностное лицо, ответственное за делопроизводство, приобщает служебную записку о прекращении переписки к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином Главой поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в установленном порядке;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке.

Главой поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в установленном порядке. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем Глава поселения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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

- ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

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

2.6.4. В случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7. Ответственность должностных лиц при исполнении функции

2.7.1. Ответственность при исполнении функции возлагается на Главу поселения.

Персональная ответственность должностных лиц при исполнении функции предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации и областным законодательством.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в Администрации Пушкинского сельского поселения, Главой администрации Пушкинского сельского поселения принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

2.7.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Пушкинского сельского поселения исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Администрации Пушкинского сельского поселения.

3. Административные действия (процедуры) при исполнении функции

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Исполнение функции включает следующие административные действия (процедуры):

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

контроль за исполнением функции.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции является личное обращение гражданина в Администрацию Пушкинского сельского поселения или поступление обращения с сопроводительным письмом из органов государственной власти для рассмотрения по их поручению.

3.2.2. Граждане направляют письменные обращения в Администрацию Пушкинского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица, в случае необходимости, разъясняют гражданам компетенцию органа местного самоуправления, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

3.2.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

3.2.4. Письменные обращения, присланные по почте, факсу, поступившие по телеграфу, документы, связанные с их рассмотрением, обращения, поступившие непосредственно от граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, поступают к специалисту для первичной обработки и регистрации.

Обращения, не содержащие фамилию гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются к рассмотрению. По просьбе обратившегося гражданина делаются отметки о приеме обращения на его копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

3.2.5. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнале регистрации обращений и передача обращений в почту Главе администрации Некрасовского сельского поселения.

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Пушкинского сельского поселения или должностному лицу.

3.3.2. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.3. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний

и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

3.3.4. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3.5. Должностные лица при регистрации обращения:

прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам.

3.3.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в Журнале регистрации входящей корреспонденции и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

3.4. Направление обращений на рассмотрение

3.4.1. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, передает зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения на рассмотрение Главе администрации Пушкинского сельского поселения. Коллективные обращения и обращения, поступившие на рассмотрение в Администрацию Пушкинского сельского поселения из вышестоящих органов власти, рассматривает Глава администрации Пушкинского сельского поселения.

3.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Пушкинского сельского поселения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

Глава поселения подготавливает сопроводительное письмо (приложение 2 к Положению) и уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение (приложение 3 к Положению).

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются на бланках Администрации.

Сопроводительное письмо к обращению, поставленному на контроль (приложение 4 к Положению), подписывается Главой поселения.

Уведомление гражданину подписывается Главой поселения.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается Главой поселения.

3.4.3. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4.4. Письменное обращение с просьбой о личном приеме руководителями Администрации сельского поселения направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема в Администрации сельского поселения, обращение списывается "В дело" как исполненное.

3.4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.6. При направлении письменного обращения на рассмотрение в орган государственной власти или другой орган местного самоуправления Администрация сельского поселения может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.8. Результатом исполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений Главе администрации сельского поселения, направление обращений для

рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностным лицам.

Обращения для рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления, должностным лицам в соответствии с их компетенцией пересылаются Главой администрации сельского поселения.

3.5. Рассмотрение обращений

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Администрации сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.5.2. Обращение, поступившее в Администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.5.3. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются Главе администрации сельского поселения для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

3.5.4. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

3.5.5. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации сельского поселения (в том числе с выездом на место) либо направляться на рассмотрение в органы государственной власти, другой орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

3.5.6. В тексте резолюции о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

3.5.7. В случае если обращение направлено на рассмотрение в органы государственной власти, другой орган местного самоуправления, должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

3.5.8. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также, при необходимости - в федеральные органы государственной власти, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.6.1. Административного регламента;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.10. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Администрации сельского поселения, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает обращение Главе поселения.

3.5.12. 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.), исполнитель вправе не направлять ответ.

3.5.13. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.6.1. Положения.

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

3.5.15. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам, либо направление в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Глава администрации сельского поселения, а в его отсутствие лицо его замещающее, проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

3.6.2. Личный прием граждан проводится Главой администрации сельского поселения или лицом его замещающим на рабочих местах в соответствии с ежегодно утверждаемым графиком.

3.6.3. Организация личного приема граждан сельского поселения осуществляется Главой поселения.

3.6.4. График личного приема граждан утверждается распоряжением Администрации сельского поселения.

3.6.5. График личного приема граждан размещается на информационном стенде в Администрации сельского поселения.

3.6.6. Запись на личный прием к Главе администрации сельского поселения производится специалистом Администрации сельского поселения по адресу: 297241, Республика Крым, Советский район, село Пушкино, ул.Первомайская,1а, и по телефону(06551) 9-54-35.

3.6.7. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.6.8. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на личный прием к Главе администрации сельского поселения. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

3.6.9. Специалист в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

3.6.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 5 к Положению). В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.12. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

3.6.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

3.6.15. Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются должностным лицом, ведущим прием.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан хранятся у должностного лица, осуществлявшего личный прием. Снятые с контроля материалы формируются «В дело».

Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

3.6.16. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет в соответствии с номенклатурой дел, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.17. Ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема возлагается на Главу администрации сельского поселения.

3.6.18. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.7. Постановка обращений на контроль

3.7.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Администрацию сельского поселения. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе Администрации сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.7.2. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Положения.

3.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо, ответственные за делопроизводство в Администрации сельского поселения.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений

3.8.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в

иной орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

3.8.3. На основании служебной записки Главой поселения принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.8.4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

3.9. Оформление ответа на обращение

3.9.1. Ответы на обращения подписываются Главой администрации сельского поселения, или, в случае его отсутствия, лицом его замещающим.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывает Глава администрации сельского поселения.

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

3.9.2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3.9.3. В ответе в федеральные органы государственной власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

3.9.4. В случае если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр акта направляется гражданину с письменным уведомлением о принятом решении

3.9.5. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках Администрации сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица, номер его служебного телефона и подпись исполнителя.

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

3.9.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.9.8. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются должностному лицу, ответственному за делопроизводство, которым проверяется правильность оформления ответа. Краткое содержание ответа вносится в Журнал регистрации входящей корреспонденции. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Положения, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.9. В правом нижнем углу на копии ответа исполнителем делается надпись "В дело", указывается результат рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Принято к сведению", "Положительное решение"), проставляются дата, фамилия, инициалы и номер служебного телефона, заверенные личной подписью исполнителя. Контроль за правильностью списания обращения "В дело" осуществляет должностное лицо, ответственное за делопроизводство в Администрации сельского поселения.

3.9.10. После регистрации ответа в Журнале регистрации ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.9.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

3.9.12. Поступившие ответы на поручения Администрации сельского поселения о рассмотрении обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и других организаций регистрируются в установленном порядке ведущим специалистом, затем направляются Главе поселения.

Глава поселения проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Положения, а ведущий специалист вносит краткое содержание ответа в Журнал регистрации входящей корреспонденции.

3.9.13. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов и списание контрольной карты.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.10.1. С момента регистрации обращения, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

3.10.2. Документы и материалы, поступившие в порядке, предусмотренном пунктом 3.4.6.Административного регламента, обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 2.6.1. Административного регламента не распространяется.

3.10.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших в адрес Администрации сельского поселения, ведет Глава поселения.

3.10.4. Справки предоставляются в Администрации сельского поселения по адресу: 297211, Республика Крым, Советский район, село Пушкино, ул.Первомайская,1а или с использованием телефонной связи по телефону (06551) 9-54-35 по следующим вопросам:

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

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) Глава поселения называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

3.10.6. Во время разговора должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.10.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.