



**АДМИНИСТРАЦИЯ СТЕПНООЗЕРСКОГО ПОССОВЕТА
БЛАГОВЕЩЕНСКОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 17 июня 2013г.

№ 45

р.п. Степное Озеро

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию Степноозерского поссовета Благовещенского района Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Степноозерский поссовет Благовещенского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию Степноозерского поссовета Благовещенского района Алтайского края.
2. Настоящее постановление обнародовать на доске объявлений и на официальном сайте администрации Степноозерского поссовета Благовещенского района Алтайского края.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Степноозерского поссовета




И.В. Демьянов

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Степноозерского поссовета
Благовещенского района
Алтайского края
от 14 ноября 2012г. № 25

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений
граждан в администрацию Степноозерского поссовета Благовещенского
района Алтайского края**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию Степноозерского поссовета Благовещенского района Алтайского края (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) администрации Степноозерского поссовета Благовещенского района Алтайского края (далее - администрации поселения) по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию поселения (далее - муниципальная услуга) направлено на удовлетворение прав граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.3. Исполнение муниципальной услуги осуществляется администрацией поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом поселения, настоящим Административным регламентом.

1.4. При осуществлении муниципальной услуги администрация поселения организует, обеспечивает и контролирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные или коллективные обращения в администрацию поселения. Обращение, поступившее в администрацию поселения в соответствии с её компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обращение может рассматриваться с выездом на место.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами администрации поселения (далее - должностные лица) при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в администрацию поселения за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность;
- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя (кроме родителей несовершеннолетних детей) последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;
- письменного обращения гражданина, переданного им в администрацию поселения лично, в том числе в ходе личного приема;
- письменного обращения гражданина, поступившего в администрацию поселения с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию поселения может сопровождаться оказанием следующих услуг по: информированию о предоставлении муниципальной услуги; рассмотрению письменных обращений граждан; личному приему граждан.

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о муниципальной услуге по рассмотрению обращений граждан предоставляется гражданам непосредственно в администрации поселения, а также с использованием почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, путем размещения на Интернет-сайте муниципального образования, в средствах массовой информации (далее - СМИ), издания информационных материалов (бюллетеней, буклетов и т.д.).

2.1.2. На Интернет-сайте содержится следующая информация:

- месторасположение, номера телефонов администрации поселения;
- процедура предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц администрации поселения в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок рассмотрения обращений граждан, получателей муниципальной услуги;
- перечень получателей муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к письменному обращению;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- ответы на вопросы граждан, получателей муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации поселения размещаются на Интернет-сайте, а также периодически в СМИ.

2.1.4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации поселения, оказывающими муниципальную услугу, при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

2.1.4.1. При личном обращении гражданина в администрацию поселения для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

2.1.4.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностное лицо администрации поселения подробно и корректно информирует граждан о порядке и сроках оказания муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании администрации поселения, в который обратился гражданин, а также фамилию, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица администрации поселения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить нужную информацию. При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

2.1.4.3. Письменные обращения граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются должностными лицами администрации поселения с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в администрации поселения.

Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления (администрации поселения), в который 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 на обращение, уведомление о его переадресации или продлении срока рассмотрения обращения; суть обращения, предложения, заявления или жалобы; личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.5. Основные требования к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- доступность получения информации.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется бесплатно.

2.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в администрацию поселения или должностному лицу администрации поселения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в администрацию поселения или должностному лицу администрации поселения, 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 суде.

2.2.2. В случае если письменное обращение, поступившее в администрацию поселения, содержит вопросы, решение которые не входят в компетенцию администрации поселения, письменное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.2.1 и 2.2.6 настоящего административного регламента.

2.2.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, со-

вершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.2.5. В случае обращения гражданина с письменным заявлением в администрацию поселения о прекращении рассмотрения его обращения ответ на обращение не дается.

2.2.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация поселения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава поселения, должностное лицо администрации поселения либо уполномоченное на то лицо администрации поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина или по телефону осуществляется должностными лицами

администрации поселения в режиме реального времени. Время для оказания данной услуги не должно превышать 30 минут.

2.3.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу администрации поселения в соответствии с их компетенцией подлежит обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления в журнале учета и рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации поселения.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы (государственные, органы местного самоуправления), иным должностным лицам Глава поселения, его заместитель, либо уполномоченные ими должностные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан администрацией поселения является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

2.5. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Время предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации поселения:

Глава Степноозерского поссовета:

Среда, пятница с 8-00 до 12-00 часов.

Заместитель главы Степноозерского поссовета:

Вторник, четверг с 13-00 до 17-00 часов

Секретарь администрации:

Понедельник, четверг с 8-00 до 12 часов

Ведущий специалист по социальным вопросам:

Понедельник, вторник, среда с 8-00 до 12-00 часов

Ведущий специалист по спорту и туризму:

Понедельник, среда, пятница с 8-00 до 12-00 часов

Специалист по строительству и архитектуре:

Ежедневно с 8-00 до 17-00 часов

2.5.2. Прием получателей муниципальной услуги должностными лицами администрации поселения ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

3. Административные процедуры.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан.

Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- порядок и контроль за предоставлением муниципальной услуги.

3.2. Описание последовательности административных действий при приеме и регистрации письменных обращений:

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по приему и регистрации письменных обращений является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом, или поступление обращения гражданина в администрацию поселения из других органов местного самоуправления и органов государственной власти с поручением рассмотреть обращение.

3.2.2. Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных подпунктом 3.1.4.3 настоящего административного регламента.

3.2.3. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, поступившее по информационным системам общего пользования, доставленное фельдъегерской связью, принимается должностным лицом администрации поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

По просьбе обратившегося гражданина должностным лицом администрации поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, ему выдается расписка о приеме документов.

3.2.4. Должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

3.2.4.1. Проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает.

3.2.4.2. Прилагает впереди письма, поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт.

3.2.4.3. Возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

3.2.4.4. Регистрирует проверенное обращение в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения в электронной базе отдельно от основного делопроизводства.

В электронную регистрационно-контрольную карточку вносит:

- фамилию, инициалы гражданина (в именительном падеже);
- почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение;
- тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.);
- наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

3.2.4.5. В правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа письменного обращения проставляет входящий штамп администрации поселения. В случае если место, предназначенное для входящего штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2.4.6. Регистрирует первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер.

3.2.4.7. Проверяет обращение на повторность. Если обращение повторное, присваивает ему номер предыдущего обращения с цифрой 2 и вносит в регистрационно-контрольную карточку пометку о повторности. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы.

3.2.4.8. Передает зарегистрированное письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) Главе поселения или лицу, исполняющему его обязанности.

3.2.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 часов.

3.3. Описание последовательности административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение:

3.3.1. Основанием для начала административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является получение Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности от должностного лица администрации поселения, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, письменного обращения с приложениями (при наличии), зарегистрированного в порядке, установленном подпунктами 3.2.4.6 - 3.2.4.8 настоящего Административного регламента.

3.3.2. По каждому обращению Глава поселения или лицо, исполняющее его обязанности, дает поручение должностному лицу администрации поселения, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

Поручение должно содержать:

- наименование структурного подразделения администрации поселения либо фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;
- порядок и срок исполнения;
- подпись дающего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

Поручение может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто указан в поручении первым.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в администрации поселения.

3.3.3. После подписания поручения Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности, обращение с приложениями к нему (при наличии) передается должностному лицу администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

3.3.4. Должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

3.3.4.1. Вносит текст поручения в электронную регистрационно-контрольную карточку.

3.3.4.2. В случае если в поручении указаны несколько исполнителей, делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения.

Подлинники обращения и поручения направляются ответственному исполнителю, остальным исполнителям направляются копии обращения и поручения.

3.3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.2.1 и 2.2.6 настоящего Административного регламента.

3.3.5. Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности, подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

3.3.6. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 часов.

3.4. Описание последовательности административных действий при рассмотрении письменных обращений граждан.

3.4.1. Основанием для начала административных действий при рассмотрении письменных обращений в администрации поселения является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии), а также поручения Главы поселения или лица, исполняющего его обязанности.

3.4.2. Исполнитель обеспечивает всестороннее, полное, объективное, и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение:

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись Главе поселения или лицу, исполняющему его обязанности.
- после подписания ответа гражданину Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности, передает его должностному лицу администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении, и приобщении копии ответа в дело.

3.4.3. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения гражданина в администрации поселения является принятие мер в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении, подготовка и направление мотивированного письменного ответа заявителю в установленный законом срок.

3.5. Описание последовательности административных действий при организации и проведении личного приема граждан.

3.5.1. Основанием для личного приема гражданина в администрации поселения является его личное устное обращение либо личное обращение его законного представителя в администрацию поселения.

3.5.2. Личный прием граждан в администрации поселения проводится Главой поселения, его заместителями по вопросам, входящим в их компетенцию, в часы личного приема, согласно графика приема граждан в администрации поселения.

3.5.3. Обязанность по организации личного приема граждан Главой поселения либо его заместителями (далее - руководители) возлагается на должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан.

3.5.4. Личный прием граждан руководителем проводится в установленные часы. Время ожидания личного приема гражданином, как правило, не должно превышать 45 минут.

3.5.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.

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

3.5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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.

3.5.7. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения гражданина решение о мерах, которые будут приняты для решения поставленных заявителем вопросов.

Если же есть необходимость разъяснить гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.8. Гражданин имеет право в ходе личного приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктами 3.2-3.4. настоящего Административного регламента.

3.5.9. Если руководитель, осуществлявший личный прием, дает поручение по устному обращению гражданина, то материалы направляются исполнителю в соответствии с поручением.

Информация о принятых по обращениям граждан мерах, а также материалы личного приема граждан направляются исполнителем руководителю, осуществлявшему личный прием.

3.5.10. Материалы личного приема граждан руководителями учитываются и обрабатываются должностным лицом администрации поселения, ответственным за работу с обращениями граждан, хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.5.11. Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в администрации поселения является осуществление личного приема гражданина руководителями и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться по компетенции.

3.6. Описание последовательности административных действий при постановке обращений граждан на контроль.

3.6.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в администрации поселения является обращение, поступившее в администрацию поселения, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, а также сведениях, имеющих общесоциальное значение.

Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся администрацией поселения мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков, получения материалов для аналитических записок и информации.

3.6.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава поселения, или лицо, исполняющее его обязанности либо руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения.

3.6.3. В обязательном порядке в администрации поселения осуществляется контроль по рассмотрению обращений граждан: поступивших в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Алтайского края, органов исполнительной власти Благовещенского района, Степноозерского поселкового Совета депутатов, Главы поселения, по которым даны конкретные поручения.

3.6.4. Если контроль за рассмотрением обращения в администрацию поселения установлен в соответствии с подпунктом 3.6.3 настоящего Административного регламента, то исполнитель за неделю до истечения срока рассмотрения обращения представляет указанным в подпункте 3.6.3 настоящего Административного регламента органам или должностным лицам ответ, подписанный Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности, и копию ответа заявителю.

3.7. Описание последовательности административных действий при продлении срока рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в администрации поселения является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в соответствии с подпунктом 3.4.2.1. настоящего Административного регламента.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее руководителю, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5-ти дней до истечения срока поручения.

3.7.3. В случае если руководитель на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.7.4. Результатом выполнения административных действий по продлению срока рассмотрения обращения гражданина в администрацию поселения является принятие решения руководителем о продлении срока рассмотрения обращения с целью дополнительной проверки изложенных в обращении сведений и направление уведомления об этом гражданину, направившему сообщение.

3.8. Описание последовательности административных действий по подготовке ответа на обращение гражданина.

3.8.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрации поселения является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

3.8.2. Исполнитель, ответственный за подготовку ответа:

3.8.2.1. Четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

3.8.2.2. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению.

3.8.2.3. При подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.2.4. При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки указывает срок окончательного решения вопросов.

3.8.3. Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его копия направляется гражданину.

3.8.4. В ответе гражданину указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя(исполнителей) и номер служебного телефона.

3.8.5. Подготовленный ответ передается на подпись руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Руководитель в случае согласия с ответом подписывает его и передает должностному лицу администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки гражданину.

Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, руководитель после ознакомления и согласия с ответом списывает его с контроля, ставит подпись и дату.

3.8.6. Ответ на поручение органов и должностных лиц, указанных в подпункте 3.6.3 настоящего Административного регламента, о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава поселения или лицо, исполняющее его обязанности.

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

3.8.7. После подписания ответа руководителем, который давал поручение по рассмотрению обращения, и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в дело.

3.9. Порядок и контроль над предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

3.9.1. Контроль в администрации поселения над предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется заместителем Главы поселения администрации поселения.

Полномочия указанного должностного лица администрации поселения на осуществление контроля определяются в их должностной инструкции.

3.9.2. В администрации поселения осуществляется контроль над соблюдением порядка и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, который включает в себя:

- проведение проверок (в том числе с выездом на место);
- выявление нарушений;
- подготовку документа, предписывающего устранение выявленных нарушений;
- подготовку документа о привлечении к ответственности должностных лиц администрации поселения, допустивших нарушения при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, предусмотренной действующим законодательством;
- анализ содержания обращений граждан.

3.9.3. Результатом выполнения административных действий по порядку и контролю над предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации поселения является принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий, способствующих нарушениям прав, свобод и законных интересов граждан.

4. Ответственность за нарушения при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

4.1. Ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации поселения возлагается на должностных лиц администрации поселения, которым поручено исполнение муниципальной услуги.

4.2. На должностных лиц администрации поселения, которым поручено исполнение муниципальной услуги, возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина.

Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, предоставляющего муниципальную услугу.

4.3. Должностным лицам администрации поселения запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения органам или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае утраты письменных обращений в администрации поселения исполнитель или должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, информирует об этом Главу поселения или лицо, исполняющее его обязанности.

Глава поселения или лицо, исполняющее его обязанности, принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

4.5. Должностные лица администрации поселения, которым поручено исполнение муниципальной услуги, при уходе в отпуск обязаны по поручению руководителя, передать обращение другому исполнителю.

4.6. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, обязано сдать рассмотренные обращения должностному лицу, назначенному Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности.

4.7. Должностное лицо администрации поселения, виновное в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- преследование гражданина за критику;
- представление недостоверной информации;
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).