

**КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНАЯ ПАЛАТА
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТУПИНО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Административный регламент рассмотрения обращений граждан в
контрольно-счетной палате городского округа Ступино Московской области**

**(утвержден распоряжением контрольно-счетной палаты городского округа
Ступино Московской области от 18.04.2019 №14-р)**

городской округ Ступино Московской области

2019 год

Содержание

I. Общие положения	стр.3
II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений	
1.Порядок информирования об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений	стр.4
2. Сроки рассмотрения обращений.....	стр.5
3.Требования к письменным обращениям, рассматриваемым в КСП городского округа Ступино.....	стр.5
4. Порядок личного приема в КСП городского округа Ступино.....	стр.6
5.Требования к местам, предназначенным для осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений.....	стр.6
6. Результат рассмотрения обращений.....	стр.6
7.Основания для отказа в исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений.....	стр.7
8. Ответственность сотрудников при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений.....	стр.7
III. Административные процедуры	
1. Последовательность административных действий (процедур).....	стр.8
2. Прием и первичная обработка письменных, поступивших по факсу и электронной почте обращений.....	стр.8
3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.....	стр.9
4. Направление обращения на рассмотрение.....	стр.10
5. Рассмотрение обращений в КСП городского округа Ступино	стр.10
6. Личный прием.....	стр.12
7. Постановка обращений на контроль.....	стр.12
8. Продление срока рассмотрения обращений	стр.13
9. Оформление ответа на обращение.....	стр.13
10. Контроль за исполнением муниципальной функции по рассмотрению обращений	стр.15

11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решения, принятого по обращению.....стр.15

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в контрольно-счетной палате городского округа Ступино Московской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее – обращения) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям в контрольно-счетной палате городского округа Ступино Московской области (далее – КСП городского округа Ступино).

2. Рассмотрение обращений в КСП городского округа Ступино осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Ступино Московской области.

3. В КСП городского округа Ступино рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении КСП городского округа Ступино в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законодательством и законодательством Московской области, правовыми актами городского округа Ступино Московской области.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений и устных обращений, поступивших в ходе личного приема заявителей.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений

1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений

5. Информация о порядке исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений предоставляется:

сотрудниками аппарата КСП городского округа Ступино с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

6. Сведения о местонахождении КСП городского округа Ступино, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино <https://www.stupinoadm.ru>.

7. Информация об установленных для личного приема месте и дате проведения личного приема председателем КСП городского округа Ступино (далее - председатель), заместителем председателя КСП городского округа Ступино (далее – заместитель председателя), сообщается по телефону КСП городского округа Ступино (тел. 8(496)642-61-92) и размещается на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа

Ступино <https://www.stupinoadm.ru>, на информационном стенде в здании администрации городского округа Ступино Московской области.

8. При информировании о порядке осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники КСП городского округа Ступино подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, при этом обратившийся должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество. Ответ должен начинаться с информации о наименовании КСП городского округа Ступино, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

9. Информация о деятельности КСП городского округа Ступино может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

2. Сроки рассмотрения обращений

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 Административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Председатель вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

3. Требования к письменным обращениям, рассматриваемым в КСП городского округа Ступино

14. Письменное обращение, направляемое в КСП городского округа Ступино в обязательном порядке должно содержать наименование КСП городского округа Ступино, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица КСП городского округа Ступино, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 и материалы, либо их копии.

15. Обращение, направленное на официальный электронный адрес КСП городского округа Ступино, должно содержать наименование КСП городского

округа Ступино, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица КСП городского округа Ступино, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство) или адрес электронной почты, при возможности контактный телефон.

4. Порядок личного приема в КСП городского округа Ступино

16. Личный прием в КСП городского округа Ступино ведут: председатель, заместитель председателя.

17. Непосредственную работу по организации личного приема в КСП городского округа Ступино осуществляют сотрудники КСП городского округа Ступино.

18. Председатель, заместитель председателя ведут прием в соответствии с графиком личного приема, информацию о котором можно получить по телефону КСП городского округа Ступино (тел. 8(496)642-61-92), на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино <https://www.stupinoadm.ru> и на информационном стенде в здании администрации городского округа Ступино Московской области.

19. При личном приеме могут не рассматриваться обращения по основаниям, указанным в пункте 26 Административного регламента.

5. Требования к местам, предназначенным для осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений

20. Рабочее место сотрудника оборудуется средствами вычислительной техники, оргтехникой, обеспечивается доступом в Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений.

21. Места для проведения личного приема оборудуются:
противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
системой охраны.

22. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям, оборудоваться стульями, информационными стендами.

23. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции по рассмотрению обращений, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

6. Результат рассмотрения обращений

24. Результатом рассмотрения письменного обращения является решение по существу всех поставленных в обращении вопросов, а также принятие необходимых мер в рамках компетенции КСП городского округа Ступино и направление заявителю письменного ответа.

25. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения заявителя в ходе личного приема является решение по существу всех поставленных в обращении вопросов в рамках компетенции КСП городского округа Ступино или получение заявителем необходимых разъяснений.

7. Основания для отказа в исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений

26. Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении содержится вопрос, по которому заявителю 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 государственный орган, 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, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и адрес для направления ответа;

от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

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 заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

27. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся.

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

8. Ответственность сотрудников при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений

29. Сотрудники КСП городского округа Ступино, 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.

30. 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 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.

31. При утрате сотрудником КСП городского округа Ступино письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется председатель.

III. Административные процедуры

1. Последовательность административных действий (процедур)

32. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичную обработку письменных обращений;
регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
направление обращений на рассмотрение в соответствии с резолюцией;
рассмотрение обращений сотрудниками КСП городского округа Ступино;
личный прием заявителей;
постановку обращений на контроль;
оформление ответа на обращение;
продление срока рассмотрения обращений;
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
контроль за исполнением муниципальной функции по рассмотрению обращений.

2. Прием и первичная обработка письменных, поступивших по факсу и электронной почте обращений

33. Основанием для начала исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений является личное обращение заявителя в КСП городского округа Ступино или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

34. Обращение может поступить в КСП городского округа Ступино по почте, факсу, электронной почте, а также доставлено непосредственно заявителем.

35. Составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт приобщается к поступившему обращению.

36. Прием письменных обращений непосредственно от заявителя производится сотрудниками КСП городского округа Ступино. Не принимаются обращения, не содержащие фамилию и почтовый адрес для ответа. По просьбе обратившегося ему на копии обращения ставится отметка о принятии обращения с указанием даты приема обращения, количества листов, фамилии сотрудника, принявшего обращение и телефон для справок.

37. Обращения, поступившие по факсу и электронной почте принимаются сотрудником КСП городского округа Ступино.

38. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

председателя, заместителя председателя или аудитора КСП городского округа Ступино (далее – аудитор) вскрываются уполномоченным сотрудником КСП городского округа Ступино;

муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в КСП Московской области передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

39. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные председателю, содержащие просьбы о рассмотрении писем, регистрируются в КСП городского округа Ступино и в тот же день передаются на рассмотрение председателю.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

40. Поступившие в КСП городского округа Ступино обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

41. Сотрудник КСП городского округа Ступино, ответственный за регистрацию обращений, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный номер присвоенный письму и дату. В случае если место, занято текстом письма, данные реквизиты могут быть проставлены в ином месте, обеспечивающем его прочтение. При регистрации обращения сотрудник КСП городского округа Ступино, ответственный за регистрацию обращений:

указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ);

отмечает способ поступления обращения (почта, нарочный, доставлено лично и т.п.);

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

проверяет обращение на повторность (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу).

4. Направление обращения на рассмотрение

42. После регистрации в КСП городского округа Ступино обращения направляются на рассмотрение председателю. Председатель определяет должностное лицо КСП городского округа Ступино, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

43. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

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

о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей городского округа Ступино (отсутствие воды,

отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в администрацию городского округа Ступино Московской области;

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

обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами КСП городского округа Ступино рассматриваются как обычные обращения;

в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции КСП городского округа Ступино, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в государственный орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

обращения, присланные не по принадлежности возвращаются отправителю.

44. К обращениям, направляемым на рассмотрение в администрацию городского округа Ступино Московской области, муниципальные организации и учреждения городского округа Ступино Московской области, иные структуры оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках КСП городского округа Ступино.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в администрацию городского округа Ступино Московской области, муниципальные организации и учреждения городского округа Ступино Московской области, иные структуры, о возврате ошибочно присланных обращений подписываются председателем.

45. Поручение председателя о рассмотрении обращения должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок исполнения, номер и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

46. 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.

47. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является зарегистрированное в КСП городского округа Ступино поручение председателя по обращению и направление обращения ответственным исполнителям.

5. Рассмотрение обращений в КСП городского округа Ступино

48. Поступившие в КСП городского округа Ступино обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в КСП городского округа Ступино, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

49. Обращения рассматриваются в КСП городского округа Ступино, в том числе с выездом на место в случае необходимости.

50. Исполнение поручений Главы городского округа Ступино Московской области о рассмотрении обращений осуществляется в установленный им срок.

51. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

52. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

53. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, 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.

54. Ответ на обращение, поступившее в КСП городского округа Ступино в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

55. 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.

56. Должностное лицо КСП городского округа Ступино, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по основаниям, указанным в пункте 26 Административного регламента.

57. Обращения содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем направляются в правоохранительные органы.

58. Результатом рассмотрения обращений в КСП городского округа Ступино является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка и направление ответов заявителям.

6. Личный прием

59. Личный прием в КСП городского округа Ступино осуществляют председатель, заместитель председателя.

Председатель, заместитель председателя ведут прием в соответствии с графиком личного приема, информацию о котором можно получить по телефону КСП городского округа Ступино (тел. 8(496)642-61-92), на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино <https://www.stupinoadm.ru> и на информационном стенде в здании администрации городского округа Ступино Московской области.

60. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

61. По окончании приема принимающий доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП городского округа Ступино, при записи на прием или в ходе приема заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

63. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям сотрудник КСП городского округа Ступино, ответственный за работу с обращениями направляет документы ответственным исполнителям на рассмотрение.

64. Материалы с личного приема хранятся в отделе делопроизводства в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

65. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление обращения для рассмотрения в уполномоченный орган.

7. Постановка обращений на контроль

66. На контроль ставятся все обращения, поступившие в КСП городского округа Ступино.

Срок рассмотрения обращений устанавливается в 30 дней.

67. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет сотрудник КСП городского округа Ступино, ответственный за работу с обращениями.

68. Основанием для снятия с контроля обращения служит ответ, направленный заявителю о рассмотрении поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о направлении обращения на рассмотрение в администрацию городского округа Ступино Московской области, муниципальные организации и учреждения городского округа Ступино Московской области, иные структуры.

69. Результатом осуществления процедуры является контроль рассмотрения обращений, поступивших в КСП городского округа Ступино.

8. Продление срока рассмотрения обращений

70. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

71. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель, согласовав с председателем (заместителем председателя), готовит служебную записку председателю с обоснованием необходимости продления срока.

72. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается председателем. В этом случае заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

9. Оформление ответа на обращение

73. Ответы на обращения подписываются председателем, заместителем председателя.

74. 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 в отношении виновных должностных лиц.

75. В ответах государственным, муниципальным органам или должностным лицам по обращениям перенаправленным от них должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

76. Специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

77. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в КСП городского округа Ступино.

78. Ответы заявителям, в государственные, муниципальные органы или должностным лицам печатаются на бланках КСП городского округа Ступино, где обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

80. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

81. Ответственный исполнитель распечатывает ответ заявителю на бланке КСП городского округа Ступино и представляет его для собственноручного подписания соответствующему должностному лицу.

82. Подписанный ответ, а также подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, остаются для регистрации и хранения в КСП городского округа Ступино.

83. После регистрации ответа в КСП городского округа Ступино ответственный сотрудник КСП городского округа Ступино отправляет его адресату. Отправление ответов без регистрации в КСП городского округа Ступино не допускается.

84. Результатом выполнения действия по подготовке ответа на обращение является подписание ответа на бланке КСП городского округа Ступино установленного образца соответствующим должностным лицом.

85. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в КСП городского округа Ступино.

86. 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.

87. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет сотрудник КСП городского округа Ступино отвечающий за работу с обращениями. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

88. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение ответственному исполнителю;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

89. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 9.30 до 17.00 с перерывом с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней тел. 8(496)642-61-92, 8(496)644-91-77.

90. При получении запроса заявителя по телефону, сотрудник КСП городского округа Ступино:

называет наименование органа, в который позвонил заявитель;

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом перезвонить в конкретный день и в определенное время.

91. Во время разговора сотрудник КСП городского округа Ступино должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

92. Сотрудник КСП городского округа Ступино готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений для размещения их на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино <https://www.stupinoadm.ru> и представляет их председателю.

93. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении или по телефону является информирование заявителя по существу вопроса в устной форме.

10. Контроль за исполнением муниципальной функции по рассмотрению обращений

94. Заместитель председателя осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений сотрудниками КСП городского округа Ступино.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается председателем.

11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решения, принятого по обращению

95. Заявитель вправе обжаловать действия по рассмотрению обращений и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, у вышестоящего должностного лица или в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.