



**АДМИНИСТРАЦИЯ КАШТАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
БАХЧИСАРАЙСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ №02-07/249

от 22 августа 2018 года

с.Каштаны

Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым

На основании Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Крым, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Каштановского сельского поселения, администрация Каштановского сельского поселения.

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в Администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым (прилагается).
2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на портале Правительства Республики Крым, на странице муниципального образования Бахчисарайский район (bahch.rk.gov.ru), в разделе органы местного самоуправления «Муниципальные образования Бахчисарайского района» в подразделе «Каштановское сельское поселение» и на сайте администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым <http://kashtanovskoe-sp.ru/>.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального обнародования.
4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на председателя Каштановского сельского совета — главу администрации Каштановского сельского поселения.

**Председатель Каштановского сельского совета —
глава администрации Каштановского сельского
поселения Бахчисарайского района Республики
Крым**



Супрунов Н.А.

Приложение к постановлению
администрации Каштановского
сельского поселения
№02-07/249 от 22.08.2018г.

**Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению
обращений граждан в администрации Каштановского сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым**

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных и устных обращений граждан (далее – муниципальная функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Исполнение указанной муниципальной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 16.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Васильевского сельского поселения.

1.3. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется Председателем Каштановского сельского совета – главой администрации Каштановского сельского поселения, заместителем Главы администрации Каштановского сельского поселения, специалистами администрации Каштановского сельского поселения.

1.4. В администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым рассматриваются обращения граждан (далее обращения) по вопросам, находящимся в ведении Каштановского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции администрации Каштановского сельского поселения, исполнение муниципальной функции может осуществляться во взаимодействии с районными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Специалист администрации Каштановского сельского поселения, ответственный за ведение делопроизводства в администрации Каштановского сельского поселения (далее специалист):

- выполняет работу, связанную с учетом, организацией рассмотрения обращений граждан, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами;
- информирует об их содержании Председателя Каштановского сельского совета – главу администрации Каштановского сельского поселения, готовит предложения по устранению недостатков;
- осуществляет контроль, за своевременным рассмотрением обращений граждан и информированием заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

1.6. Обязанность по рассмотрению обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных и устных обращений граждан и личный прием граждан.

1.7. Муниципальная функция по организации рассмотрения обращений граждан предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – гражданам).

1.8. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции по организации рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Информация о порядке приема обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайский района Республики Крым;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием телефонной связи.

2.1.2. Администрация Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым располагается по адресу:

298413, Республика Крым, Бахчисарайский район, село Каштаны, ул. Виноградная, 4, телефон: (06554) 51-3-24, адрес электронной почты: kashtan.ss@yandex.ru

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты администрации подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Все обращения, поступающие в администрацию Каштановского сельского поселения и к должностным лицам Каштановского сельского поселения, регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции и в журнале регистрации обращений граждан.

2.1.5. Окончательные ответы по письменным обращениям граждан готовятся специалистами администрации Каштановского сельского поселения и заместителем главы администрации Каштановского сельского поселения и подписываются Председателем Каштановского сельского совета – главой администрации Каштановского сельского поселения.

2.1.6. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

2.2. Письменные обращения граждан.

2.2.1. Основанием для начала исполнения функции по организации рассмотрения обращений граждан является письменное обращение гражданина к руководителю или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа или должностного лица, которым оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ или уведомление о переадресовании обращения, контактный телефон, личную подпись заявителя и дату обращения.

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

Обращение, поступившее в администрацию Каштановского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке,

установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон №59-ФЗ). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.3. Все письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Каштановского сельского поселения или должностному лицу.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Каштановского сельского совета или должностного лица, 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 случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона №59-ФЗ.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу Республики Крым (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Республики Крым) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона №59-ФЗ.

2.2.5. Администрация Каштановского сельского поселения или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.2.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.2.8. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в течение семи дней со дня регистрации обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

2.2.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель Каштановского сельского совета – глава администрации

Каштановского сельского поселения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.11. В случае поступления в администрацию Каштановского сельского поселения или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии со статьей 4 статьи 10 Закона №59-ФЗ на официальном сайте Васильевского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.12. Ответ на обращение подписывается Каштановского сельского поселения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Каштановского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Каштановского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Каштановского сельского поселения или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона №59-ФЗ на официальном сайте Каштановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2.13. Полномочия представителя, выступающего от имени гражданина, оформляются в соответствии с гражданским законодательством.

2.3. Устные обращения граждан

2.3.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

2.3.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме и они не подлежат регистрации.

2.3.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес должностного лица на личном приеме, в ходе прямого эфира с ним на телевидении, прямой телефонной линии, на радио или в других средствах массовой информации, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации и не позднее чем в семидневный срок с момента регистрации передаются для рассмотрения по подведомственности.

2.4. Анонимные обращения граждан

2.4.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в администрацию поселения, не рассматриваются и направляются в архив.

2.4.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершении преступленных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

2.5. Личный прием граждан.

2.5.1. Должностные лица администрации Каштановского сельского поселения обязаны проводить личный прием граждан. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2.5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан 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.

2.5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом №59-ФЗ и настоящим административным регламентом.

2.5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Каштановского сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.5.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

2.5.8. Должностные лица администрации Каштановского сельского поселения несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6. Подача коллективных обращений.

2.6.1. Коллективные обращения граждан, в т.ч. принятые на собраниях (сходах), конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с Законом №59-ФЗ и настоящим административным регламентом.

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7.1. Письменное обращение граждан, поступившее в администрацию Каштановского сельского поселения, рассматриваются в возможно более короткий срок, но не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

2.7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона №59-ФЗ, Глава Каштановского сельского поселения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.8. Результат исполнения муниципальной функции.

2.8.1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции является направление заявителю ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения заявителем:

- устного или письменного ответа гражданину в установленные сроки, содержащего результаты рассмотрения;
- сообщения об отказе в рассмотрении заявления.

2.9. Ответственность специалистов при исполнении муниципальной функции.

2.9.1. Лица, виновные в нарушении Закона №59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.9.2. При утере исполнителем письменных обращений граждан, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Каштановского сельского поселения.

2.9.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

3.1.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений специалистами администрации;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответа на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля над исполнением муниципальной функции.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является личное обращение гражданина в администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из других государственных органов, для рассмотрения по поручению.

Обращение может поступить по почте или быть доставлено непосредственно.

3.2.2. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресата корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- подкалывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

– возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

3.2.3. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.п.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю.

3.2.4. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.3. Регистрация и аннотация поступивших обращений.

3.3.1. Все поступившие в администрацию сельского поселения письма регистрируются ответственным лицом в регистрационном журнале в соответствии с правилами делопроизводства.

3.3.2. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

3.3.3. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль».

3.3.4. Полученное обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

3.4.1. Все зарегистрированные уполномоченным специалистом письма, в день их регистрации направляются Председателю Каштановского сельского совета – главе администрации Каштановского сельского поселения на рассмотрение.

3.4.2. После ознакомления с письмом Председатель Каштановского сельского совета – глава администрации Каштановского сельского поселения своей резолюцией направляет письмо исполнителям.

3.4.3. Согласно резолюции Председателя Каштановского сельского совета – главы администрации Каштановского сельского поселения уполномоченный специалист под роспись отдает письмо исполнителю.

3.4.4. Контроль сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

3.4.5. В случае, если вопрос, поставленный в обращении не находится в компетенции администрации, то обращение пересылается сопроводительным письмом по принадлежности.

3.5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях.

3.5.1. Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременный ответ.

3.5.2. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до 30 дней со дня их регистрации.

3.5.3. Исполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.4. В случае если, по мнению исполнителя, обращение направлено не по принадлежности, то он возвращает его уполномоченному специалисту, указывая организацию, в которую, по его мнению, следует направить обращение.

3.5.5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

Контроль сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение заявления, при необходимости информирует заявителя о направлении его обращения в другой орган в соответствии с его компетенцией.

3.6. Результат рассмотрения заявления

3.6.1. Результатом рассмотрения обращения в администрации Каштановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

3.6.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

3.6.3. В обязательном порядке осуществляется контроль над исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства РФ, Главы Республики Крым, Главы администрации Бахчисарайского района, Председателя Каштановского сельского совета – главы администрации Каштановского сельского поселения о рассмотрении обращений граждан.

3.6.4. В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.6.5. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет уполномоченный специалист администрации Каштановского сельского поселения и заместитель главы Каштановского сельского поселения.

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

3.6.8. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Председателю Каштановского сельского совета – главе администрации Каштановского сельского поселения. На основании представленной служебной записки Председатель Каштановского сельского совета – глава администрации Каштановского сельского поселения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, если контроль над рассмотрением обращений граждан установлен вышестоящей организацией.

3.7. Требования к оформлению ответа.

3.7.1. Ответы на обращения граждан подписываются Председателем Каштановского сельского совета – главой администрации Каштановского сельского поселения или уполномоченным должностным лицом.

3.7.2. Тексты ответов должны излагаться четко, последовательно, кратко. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.7.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из авторов дан ответ.

3.7.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи и т.п.). В таком случае 1 экземпляр акта направляется заявителю сопроводительным письмом, подготовка специального ответа не требуется.

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

3.7.6. В левом нижнем углу ответа обязательно проставляется фамилия и инициалы исполнителя, номер его служебного телефона.

3.7.7. Если дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.7.8. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник ответа передается на подпись Главе Каштановского сельского поселения.

3.7.9. Отправление ответа без регистрации не допускается.

3.7.10. В правом нижнем углу на копии ответа делается надпись «В дело», результат рассмотрения (удовлетворено, отказано, разъяснено), проставляется дата.

4. Организация личного приема граждан.

4.1. Организация личного приема граждан Главой Каштановского сельского поселения осуществляется по установленному графику.

График приема вывешен для всеобщего обозрения в холле администрации.

4.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия ведущего прием. В записи указывается кратность обращения.

4.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет право оставить письменное заявление.

4.4. По просьбе заявителя, оставившего свои заявления и документы на личном приеме, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количестве принятых листов. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых заявлений не делается.

4.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему прием.

4.6. На приеме могут не рассматриваться:

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

– обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

4.7. Контроль сроков рассмотрения карточек с приема осуществляется уполномоченным лицом. Исполнителям ежемесячно делаются напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

4.8. Уполномоченный специалист контролирует сроки рассмотрения обращений граждан и напоминает об обращениях, срок которых истекает или уже истек.

4.9. Подготовленные ответы о принятых мерах по реализации поручений, по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение считается законченным. После возвращения списанных материалов «в дело» они снимаются с контроля. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5. Порядок и формы контроля над исполнением муниципальной функции

5.1. Контроль полноты и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя:

- проведение проверок и выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение принятия решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия должностных лиц или их бездействие;

- текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами осуществляется заместителем Главы администрации Каштановского сельского поселения.

6. Порядок обжалования действий по исполнению муниципальной функции и решения, принятого по обращению

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