НА БЛАНКЕ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 22.04.2016 г.  №**

***Об утверждении административного регламента исполнения***

***муниципальной функции рассмотрения***

***обращений граждан в администрацию***

***Касумкентского сельского поселения МР***

***«Сулейман- Стальский район»***

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”, Порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций в целях совершенствования работы в администрации Касумкентского сельского поселения:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрацию Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», (прилагается).

2. Контроль над исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

*Глава Касумкентского*

*сельского поселения                                                             Д. Бабаев*

*УТВЕРЖДЕН*

*Постановлением  главы*

*Касумкентского сельского поселения*

МР «Сулейман- Стальский район»,

 *от 22.04.2012 г. №*

**Административный регламент**

**исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений**

**граждан в администрацию Касумкентского сельского поселения**

МР «Сулейман- Стальский район»,

**1.                  Общие положения**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее – Регламент)  в администрацию Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», (далее – Администрация) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», с органами местного самоуправления муниципальных образований при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции  «рассмотрения обращений граждан в администрации Касумкентского сельского поселения» МР «Сулейман- Стальский район», (далее – муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»,

Уставом Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район»;

Настоящим административным регламентом.

1.3. Наименование органа, осуществляющего муниципальную функцию

1.3.1. В администрации Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», обращения граждан рассматриваются должностными лицами администрации в пределах  своей  компетенции.

1.3.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется администрацией Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», во взаимодействии с органами местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

1.3.3. Исполнение муниципальной функции основывается на принципах гласности и открытости.

**2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

**2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной  функции:**

2.1.1. Местонахождение  Администрации: 368760, РД, Сулейман- Стальский район, с. Касумкент, ул. М. Стальского д. 4.

График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами Администрации:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 8- 17, перерыв 12-13 |
| Вторник | 8- 16, перерыв 12-13 |
| Среда | 8- 16, перерыв 12-13 |
| Четверг | 8- 16, перерыв 12-13 |
| Пятница | 8- 16, перерыв 12-13 |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

  Справочный телефон: Главы  сельского поселения 8 (236)-3-41-73.

 2.1.2. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции включает в себя размещение данного Административного регламента на официальном сайте органов местного самоуправления Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», и на информационных стендах Администрации.

2.1.3. Исполнение данной муниципальной функции осуществляется на безвозмездной основе (бесплатно).

2.1.4. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной и письменной форме.

2.1.5. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:

лично и по телефону в  администрацию Касумкентского сельского поселения МР «Сулейман- Стальский район», (далее – приемная администрации) и письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью).

2.1.6. Граждане при обращении могут получить консультацию по телефону  8 (236)-3-41-73. При ответах на телефонные звонки специалисты Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

**2.2. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

2.2.1. 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.

2.2.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

2.2.3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00,  кроме выходных и праздничных дней.

2.2.4. При получении запроса по телефону специалист Администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- 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 гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку исполнитель подготавливает ответ.

2.2.5. Во время разговора специалист Администрации должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

При невозможности специалиста Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должно быть  предложено, обратиться к главе Касумкентского сельского поселения  (далее – Главе поселения) письменно.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой поселения.

**2.3. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений**

2.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

2.3.2. Глава поселения при рассмотрении обращений, поступивших в Администрацию, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. Обращения, направленные вышестоящими организациями в Администрацию с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные Главой поселения. Если контролирующим органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в контролирующем органе.

**2.4. Продление срока рассмотрения обращений**

2.4.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой поселения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее,  чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе поселения.

2.4.3. Глава поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения.

**2.5. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции**

На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист Администрации отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в следующих случаях:

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

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней.

- специалист Администрации 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.

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению в течение 7 дней.

- 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 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 - 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.

- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

**2.6. Требования к письменному обращению граждан**

2.6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица,  либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения,  заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

            Если обращение направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные хотя бы одного из этих лиц.

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

2.6.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес заявителя (место жительство),   контактный телефон.

**2.7. Требования к присутственным местам**

Присутственные места включают места для приёма, ожидания, информирования граждан.

**2.7.1. Требования к местам для приёма граждан**

* Помещения Администрации должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» (зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003, регистрационный № 4673 Российская газета, № 120 от 21.06.2003).
* Приём граждан осуществляется в кабинетах: Главы поселения, заместителя Главы администрации сельского поселения.

**2.7.2. Требования к местам для ожидания граждан**

* Место для ожидания граждан должно быть снабжено стульями, иметь стол для письма и раскладки документов, канцелярскими товарами (ручки, бумага для написания обращения).
* Места для ожидания  должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

**2.7.3. Требования к местам для информирования граждан**

Места, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

* информационными стендами;
* стульями и столами для оформления документов.

**III. Административные процедуры**

**3.1. Последовательность административных действий (процедур)**

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

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- порядок рассмотрения отдельных обращений;

- личный прием граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

**3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений**

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

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить с нарочным, почтовым отправлением, специальной связью, по факсу, по телефону, по электронной почте, через официальный сайт органов местного самоуправления муниципального района «Сулейман- Стальский район» (Email: press-centre@suleiman-stalskiy.ru).

3.2.3. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают заместителю главы Администрации.

Заместитель главы Администрации, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адреса и целостность упаковки;

- возвращает в отделение почтовой связи не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к обращению поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками,  на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма.  Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами Администрации поселения. Один акт посылается отправителю, второй приобщается к поступившим документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.2.4. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

3.2.5. Обращения, поступившие по факсу и Интернету, принимаются и учитываются как письменные обращения.

3.2.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы поселения,  передаются  невскрытыми.

3.2.7. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию и аннотирование.

**3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

3.3.1. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале учета заявлений граждан.

3.3.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму порядкового регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- аннотацию осуществляет Глава поселения.

3.3.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

**3.4. Направление обращения на рассмотрение**

3.4.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения и с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения поселения;

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

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления поселения или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, заявителю направляется уведомление о направлении его заявления в компетентные органы.

3.4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуется. В данном случае заявителю направляется разъяснение о его праве обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.3. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистами Администрации, оформляются сопроводительные письма(приложение № 2 к Административному регламенту)**.**

3.4.4. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется обращение, кратко сформулированный текст, определяющий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Сопроводительное письмо оформляется на бланке письма Администрации.

3.4.5. Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке (приложение № 3 к Административному регламенту).

3.4.6. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителям, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

**3.5. Рассмотрение обращений**

3.5.1. Поступившие исполнителям письменные и устные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

3.5.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если Главой поселения дано поручение, рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в том числе может направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимает законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивает своевременное и качественное их исполнение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**3.6. Личный прием граждан**

3.6.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды, граждане пожилого возраста, а также  беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.6.3. В случае,  если 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.

3.6.4. По окончании приема Глава поселения, заместитель главы Администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.5. По результатам рассмотрения обращений граждан Глава поселения принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

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

**3.7. Оформление ответа на обращение граждан**

3.7.1. Ответы на обращения граждан, а также в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются Главой поселения.

3.7.2. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

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

3.7.4. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках писем установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7.5. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату», специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.7.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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

**3.8. Способ фиксации результата выполнения действия**

По результатам рассмотрения обращения исполнитель Администрации вносит в журнал регистрации письменных обращений и в сетевую автоматизированную систему учета и контроля обращений содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

**3.9. Порядок и формы контроля над исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

3.9.1. Контроль над рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль над исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля;

- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

3.9.2. Специалист Администрации, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать Главе поселения о ходе исполнения поручения;

- отражать в журнале регистрации обращений  ход исполнения поручения и результат рассмотрения обращения.

3.9.3. Если обращение снимается с контроля на копии ответа (на информации) лицом, дававшим поручение, делается надпись «В дело» и ставится дата и подпись.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

3.9.4. Контроль над полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.9.5. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений специалистами осуществляется заместителем главы Администрации.

**3.10. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

3.10.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

3.10.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.10.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

3.10.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению Главы поселения.

**3.11. Порядок обжалования действия (бездействия) по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

3.11.1. Авторы обращений имеют право на внесудебное обжалование действия (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами Администрации в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной функции, направив жалобу Главе поселения.

3.11.2.  По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, Глава поселения:

- признает правомерными действия (бездействия) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

- признает действия (бездействия) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней.

По результатам направляется письменный ответ заявителю.

3.11.3. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

3.11.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) и решения должностных лиц Администрации поселения, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, в суде в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение №1

к Административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрацию Касумкентского сельского поселения»

 **БЛОК – СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации  Касумкентского сельского поселения»



*Приложение №2*

*к Административному регламенту исполнения*

*муниципальной функции «Рассмотрения*

*обращений граждан в администрацию*

*Касумкентского сельского поселения»*

**ОБРАЗЕЦ                                                    Наименование органа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О. должностного лица**

***Сопроводительное письмо***

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Направляем на Ваше рассмотрение,  поступившее в Администрацию Касумкентского  поселения,  письмо № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Администрацию Касумкентского сельского поселения  до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Глава Касумкентского сельского поселения   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исп.

Специалист Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. 3-41-73

 *Приложение №3*

*к Административному регламенту исполнения*

*муниципальной функции «Рассмотрения*

*обращений граждан в администрацию*

*Касумкентского сельского поселения*

**ОБРАЗЕЦ**

 **Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Уведомление

гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Касумкентского сельского поселения  № \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению Главы Касумкентского сельского поселения  Ваше обращение направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Исп.

Специалист Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.3-41-73