
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

**ГЛАВА КУНАШАКСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КУНАШАКСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.11.2013г. № 140

Административный регламент по предоставлению
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений
граждан в администрации Кунашакского сельского
поселения»

В целях повышения качества и доступности предоставляемых администрацией Кунашакского сельского поселения муниципальных услуг, на основании Постановления Главы Кунашакского сельского поселения от 18.10.2013г. № 119-р, в соответствии части 7 статьи 11 Федерального Закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Кунашакского сельского поселения» согласно приложению № 1.

2. Зам.Главы администрации сельского поселения Нуриеву Р.М. ознакомить с данным Административным регламентом под роспись специалиста по работе с населением Максимову А.Ф.

3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на сайте поселения – kunashak-sp.ru

И.о.Главы администрации
Кунашакского сельского поселения: Р.М. Нуриев.

приложение № 1
к постановлению
Главы Кунашакского
сельского поселения
от 28.11.2013г. № 140

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в администрации
Кунашакского сельского поселения»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Кунашакского сельского поселения (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Кунашакского сельского поселения и определяет сроки, последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Кунашакского сельского поселения.

 1.2. Административный регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностного лица либо фактов игнорирования, бездействия со стороны должностного лица при рассмотрении обращений граждан.

 1.3. Административный регламент предусматривает:
- гласность и прозрачность исполнения муниципальных услуг по рассмотрению обращений граждан;
- централизованный учет и регистрацию письменных и устных обращений граждан, поступающих в администрацию Кунашакского сельского поселения;
- обязательную документальную фиксацию обращений с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, а также их претензии по поводу нарушения их прав и интересов;
- обязательную документальную фиксацию информации о результатах рассмотрения и разрешения вопроса по существу обращений граждан.

2. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений
граждан в администрации Кунашакского сельского поселения»

2.1. Муниципальная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлений ответов заявителям осуществляется на основании и в соответствии с:
-- Конституцией Российской Федерации;
-- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
-- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
-- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ);
-- Федеральным законом № 25-ФЗ от 02.03.2007 г. «О муниципальной службе»;
-- Федеральным законом от 27.07.2007 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
-- Федеральным законом от27.07.2010г. № 210-ФЗ;
-- Уставом Кунашакского сельского поселения;
-- настоящим Административным регламентом.

2.2 Основные понятия, используемые в настоящем Административном регламенте:

1) государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

2) муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

3) заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 настоящего Федерального закона, или в организации, указанные в пункте 5 настоящей статьи, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

4) административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) - российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

6) предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

7) портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

2.3. Содержание муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрацию Кунашакского сельского поселения включает следующие административные процедуры:
- организация личного приема граждан;
- прием письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- определение компетентного должностного лица, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса;
- рассмотрение обращений в администрации Кунашакского сельского поселения;
- сроки исполнения муниципальной услуги по рассмотрению письменных и устных обращений граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- ответственность работников при исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан;
- принятие решения;
- извещение заявителя о принятых решениях;
- разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращениям граждан;
- порядок и формы контроля за исполнением услуги по рассмотрению обращений граждан;
- анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан;
- хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

3. Административные процедуры

3.1. Информирование граждан о предоставлении услуги.

Информация об исполнении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрацию Кунашакского сельского поселения», местонахождении администрации Кунашакского сельского поселения, требования, предъявляемые к устному и письменному обращению, предоставляются:
- на информационном стенде в здании администрации Кунашакского сельского поселения;
- через средства массовой информации;
- через официальный сайт администрации Кунашакского сельского поселения (адрес сайта: kunashak-sp.ru);
- через телефонную связь: тел. 8(351-48) 3-12-77

Сведения о местонахождении администрации Кунашакского сельского поселения: 456730, ул.Ленина, 92, с.Кунашак, Кунашакского района Челябинской области.
телефон/факс 8(351-48) 3-12-77

3.2. Организация личного приема граждан.

Личный прием граждан в администрации Кунашакского сельского поселения ведет Глава Кунашакского сельского поселения. Приемные дни: вторник, четверг с 9-00 до 12-30 часов.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Участники Великой Отечественной войны, принимаются вне очереди.

Во время личного приема Главой Кунашакского сельского поселения, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Кунашакского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностное лицо при рассмотрении устных обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием других специалистов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

На личном приеме могут не рассматриваться:
- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- 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);
- обращения, в которых содержатся, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное. По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.3. Требования к письменному обращению граждан.

При подаче обращения гражданин должен указать:
- наименование органа местного самоуправления – администрация Кунашакского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресовано его обращение;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес и (или) адрес временного пребывания заявителя;
- контактный телефон;
- четко изложить суть своего обращения: сформулировать просьбу, или указать какие, по его мнению, права и интересы были нарушены. Описать допущенные нарушения, указать дату и время описанных нарушений, если это известно заявителю.
- в случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному заявлению документы и материалы;
- в случае предварительного обращения гражданина к сотрудникам или руководителю администрации Кунашакского сельского поселения, оказывающего услугу, приложить имеющиеся материалы, подтверждающие нарушения его законных прав и интересов.
 - дату, подпись;

 В качестве материалов, подтверждающих нарушение прав и законных интересов гражданина, заявителем могут быть представлены любые материалы, в том числе:
- расписка в получении жалобы, поданная в организацию, оказывающую услугу;
- официальное письмо – ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения обращения;
- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя;
- фото,- аудио- или видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения;
- резолюции собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

Обращения, поступившие в администрацию Кунашакского сельского поселения по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом.

3.4. Прием письменных обращений граждан.
Основанием для рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Кунашакского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, Государственной Думы, Правительства Челябинской области, Законодательного собрания Челябинской области, Администрации Кунашакского муниципального района для рассмотрения.

Все поступившие по почте, факсу, либо по электронной почте, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту по работе с населением администрации Кунашакского сельского поселения для первичной обработки, производится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации поселения.

Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации Кунашакского сельского поселения пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

Основаниями для отказа являются следующие обстоятельства:
- если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- 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.

3.5. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Кунашакского сельского поселения.

На поступившие в администрацию Кунашакского сельского поселения обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

При регистрации обращений граждан:
- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива, организации.
- если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, приемной Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, приемной Совета Федерации, Государственной Думы, Губернатора Челябинской области, его заместителей, руководителей департаментов, комитетов и т.п.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения;
- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;
- обращения проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка);
- от письма отделяются поступившие ценные бумаги, делаются их копии и возвращаются заявителю.

3.6. Определение должностного лица, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса.

После регистрации обращение передается на рассмотрение Главе Кунашакского сельского поселения.
Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Губернатора Челябинской области области, его заместителей, руководителей комитетов Правительства Челябинской области и т.п., направляются Главе Кунашакского сельского поселения.

В случае если заявитель ранее обращался в администрацию Кунашакского сельского поселения и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение Главе Кунашакского сельского 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.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Кунашакского сельского поселения, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой Кунашакского сельского поселения.

3.7. Рассмотрение обращений в администрацию сельского поселения.

Рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации Кунашакского сельского поселения, осуществляется Главой Кунашакского сельского поселения и специалистами администрации Кунашакского сельского поселения.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:
– содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию администрации Кунашакского сельского поселения;
– содержащие вопросы, которые относятся к компетенции администрации Кунашакского сельского поселения;
– повторные обращения;
– многократные обращения;
– коллективные обращения;
– обращения, в которых содержаться сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем.

Поступившие в администрацию Кунашакского сельского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до 15 дней.

Глава сельского поселения вправе рассмотреть обращение лично либо поручить рассмотрение обращения специалистам администрации Кунашакского сельского поселения.

Должностное лицо (исполнитель) обязано:
- внимательно разбираться по всем фактам, указанным в обращении;
- определять характер конкретных рекомендаций, содержащихся в обращении;
- определять обоснованность и законность доводов о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
- устанавливать факты, а также должностных лиц, в результате действий (бездействий) которых произошло нарушений или ущемление прав, свобод и законных интересов граждан;
- в случае необходимости пригласить заявителя для личной беседы;
- в установленном порядке истребовать дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- направлять специалистов на места для проверки фактов, указанных в обращении, составлять акты по итогам проверки;
- принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- создавать комиссии;
- направлять запросы;
- определять меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав и законных интересов граждан, а также определять ответственных за реализацию обозначенных мер.

Процесс рассмотрения обращений граждан строится по следующим принципам:
- принцип инстанционности, т.е. строгое установление конкретных инстанций, компетентных разрешать те или иные обращения в соответствии с возложенными на них задачами;
- принцип законности и обоснованности при рассмотрении обращений.

Обоснованность решения – соответствие изложенных требований фактическим обстоятельствам и достоверность конкретных фактов, лежащих в основе требований заявителя.

Законность решения – соответствие изложенных в них требований действующему законодательству;

- принцип правовой защиты прав и законных интересов граждан.

При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с Главой Кунашакского сельского поселения, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

При исполнении письма должны содержаться следующие реквизиты:
- точный адрес заявителя (из обращения);
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- телефон для справок.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. Сроки исполнения муниципальной услуги по рассмотрению письменных и устных обращений граждан.

Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав несовершеннолетних детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Если обращение, поступившее в администрацию Кунашакского сельского поселения, не относится к ее компетенции, то заявителю дается в течение 7 дней письменный ответ с указанием юридического адреса органа, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения.

Решение о переадресации принимает Глава Кунашакского сельского поселения.

В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину, с обоснованием необходимости продления сроков.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя за рассмотрение обращения гражданина заблаговременно (за 3 дня) Главой Кунашакского сельского поселения, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан за 3 дня до истечения срока рассмотрения согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Постановка обращений гражданина на контроль.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации Кунашакского сельского поселения, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан, с которым автор обращался неоднократно.

На контроль в администрации Кунашакского сельского поселения ставятся все письменные и устные обращения граждан, поступающие лично (на приеме), непосредственно от граждан, из Администрации Президента РФ, Федерального Собрания РФ, Аппарата Правительства РФ, Государственной Думы, Правительства Челябинской области, департаментов и комитетов Правительства Челябинской области, от депутатов всех уровней, суда, прокуратуры, правоохранительных органов и других государственных структур. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

Основанием для начала административной процедуры по контролю за ходом рассмотрения обращения гражданина является срок, в который необходимо предоставить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 30 дней.

Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Кунашакского сельского поселения.

Контроль за своевременным разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан возлагается на Главу Кунашакского сельского поселения. Глава Кунашакского сельского поселения обязан обеспечивать рассмотрение обращений граждан, а также исполнения решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, в соответствии с действующим законодательством.

Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

Решение о снятии с контроля предложений, заявлений и жалоб граждан принимают должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан, поставившие обращения на контроль.

Контроль за прохождением рассмотрения обращения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, если по рассмотрению данного поручения определено несколько исполнителей.

 Специалист администрации Кунашакского сельского поселения ежеквартально делает анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений граждан, и готовит письменную информацию Главе Кунашакского сельского поселения.

Глава Кунашакского сельского поселения определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями граждан.

Контроль за полнотой и качеством исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя:
- проведение проверок (в том числе с выездом на место);
- выявление и устранение нарушений прав и законных интересов заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;
- соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан;
- соблюдение и исполнение специалистами администрации Кунашакского сельского поселения положений настоящего Административного регламента.

 Осуществляется контроль текущий (ежедневный):
- за выполнением поручений должностных лиц администрации Кунашакского сельского поселения по обращениям граждан;
- за исполнением сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан, направленных в администрацию Кунашакского сельского поселения.

Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым своевременно рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

3.10. Ответственность работников при исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан.

Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Кунашакского сельского поселения.

Муниципальные служащие, нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе:
- препятствующие подаче обращения граждан;
- неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их обращений;
- нарушающие порядок ведения личного приема граждан;
- нарушающие сроки рассмотрения обращений и направления гражданам ответа;
- направляющие гражданам ответ не по существу обращения, не по всем поставленным в обращении вопросам или с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;
- не обеспечивающие объективную, всестороннюю и полную проверку сведений, изложенных в обращениях граждан;
- нарушающие права граждан участвовать в рассмотрении их обращений;
- виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении обращений граждан;
- нарушающие право граждан на подачу петиции;
- допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- нарушающие порядок ведения учета предложений и жалоб граждан;
- неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
- преследующие граждан за критику, содержащуюся в их обращениях;
- не исполняющие решения, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан;
- не обеспечивающие контроль по соблюдению законодательства об обращениях граждан;
- иным образом нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, установленный законом, несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.11. Принятие решения.

Окончательное решение по материалам, выводам и предложениям муниципального служащего, осуществляющего рассмотрение обращения гражданина вправе принять Глава Кунашакского сельского поселения.

Результатом исполнения муниципальной является разрешение по существу всех поставленных в письменном обращении или в ходе личного приёма вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или получение гражданином необходимых разъяснений.

3.12. Извещение заявителя о принятых мерах.

Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица, муниципальные служащие в пределах своей компетенции. Ответы в Правительство Челябинской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Кунашакского сельского поселения.

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

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовка специального ответа не требуется.

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

Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями по делопроизводству.

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

3.13. Разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращениям граждан.

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

При выявлении нарушений требований настоящего Административного регламента гражданин вправе указать на это сотруднику, являющемуся исполнителем по его обращению, с целью незамедлительного устранения нарушений в случае, когда нарушение требований настоящего Административного регламента было допущено непосредственно исполнителем по отношению к гражданину.

Гражданин вправе сообщить об имевшем месте нарушении требований настоящего Административного регламента путем письменного обращения, телефонного обращения, либо через сеть Интернет (по электронной почте).

Действие (бездействие) должностного лица обжалуется в установленном законом порядке.

Гражданин, подающий жалобу на нарушение требований Административного регламента при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение Административного регламента следующими способами:
- указание на нарушение требований Административного регламента муниципальному служащему, который определен как исполнитель по его обращению в процессе рассмотрения обращения гражданина;
- жалоба на нарушение требований Административного регламента заявителем может быть подана Главе администрации Кунашакского сельского поселения.

3.14. Порядок формы контроля за исполнением услуги «Рассмотрение обращений граждан».

Контроль за полнотой и качеством исполнения услуги «Рассмотрение 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.

Текущий контроль осуществляется путем проведения Главой Кунашакского сельского поселения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента, и иных нормативных актов Российской Федерации, Челябинской области и Кунашакского сельского поселения, касающихся порядка рассмотрения обращений граждан.

3.15. Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, осуществляется специалистом администрации поселения.

При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копия сопроводительного документа и ответ автору.

Срок хранения рассмотренных обращений граждан и материалов, связанных с рассмотрением обращений – 5 лет, после чего документы уничтожаются путем сожжения.