ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН постановлением администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района от 10.10.2011 года № 61

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан администрацией Коржовского сельского поселения

Ленинградского района

1. Общие положения

- 1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан администрацией Коржовского сельского поселения Ленинградского района (далее - Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения функции рассмотрения обращений граждан и определяет муниципальной сроки и последовательность действий (административные процедуры) при обращений, рассмотрении письменных И устных также взаимодействия администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления Ленинградского района при исполнении данной муниципальной функции.
- 1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;
 - Уставом Коржовского сельского поселения Ленинградского района;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края и муниципального образования Ленинградский район.
- 1.3. Действие регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.4. Обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется администрацией Коржовского сельского поселения Ленинградского района во взаимодействии с органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных исполнительными образований Краснодарского края, исполнительными органами местного самоуправления муниципального образования Ленинградский территориальными органами федеральных органов в соответствии с их компетенцией.
- 1.6. Организационно-методическое обеспечение исполнения муниципальной функции в администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района осуществляется уполномоченным лицом-специалистом 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района (далее специалист 1 категории) в соответствии с

настоящим Регламентом.

1.7. 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. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной либо письменной форме.
- 2.1.2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.
- 2.1.3. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:
- лично к главе Коржовского сельского поселения Ленинградского района;
 - по телефону специалисту 1 категории;
- письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 2.1.4. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно специалисту 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района с использованием телефонной связи и информационно телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах электронной почты, режиме работы администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района (приложение № 1), на информационном стенде в администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района, в средствах массовой информации.
- администрации Коржовского 2.1.5. сельского поселения Ленинградского района, в доступном для обозрения месте, размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района, с указанием приемных дней главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района. информационном стенде размещаются требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.
- 2.1.6. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист 1 категории администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. Если отсутствует

возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок специалист 1 категории администрации называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность, при этом обратившемуся гражданину так же должно быть предложено, чтобы он назвал свою фамилию, имя, отчество.

- 2.1.7. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции возлагается на специалистов администрации.
 - 2.1.8. Исполнение муниципальной функции, осуществляется бесплатно.

2.2. Сроки исполнения функции рассмотрения обращений граждан

- 2.2.1. Обращения, поступившие в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения специалистом 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района до даты направления ответа заявителю. Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением в органы местного самоуправления муниципального образования Ленинградский район, исчисляется с даты его регистрации в указанных органах.
- 2.2.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.
- 2.2.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов не позднее 30 дней.
- 2.2.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы, органы местного самоуправления, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

- 2.2.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.
- 2.2.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.
- 2.2.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.

2.3. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

- 2.3.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в отраслевой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.3.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3. Административные процедуры

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

- 3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района письменного обращения.
- 3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной связи.
- 3.1.3. Обращения на имя главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района, поступающие в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района по почте, передаются специалисту 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.1.4. Обращения на имя главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района, поступающие в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района по почте проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственному главе Коржовского сельского поселения Ленинградского района и передает сообщение о подозрительном почтовом отправлении участковому уполномоченному милиции.
- 3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения №. 2, 3), также составляется акт (приложение

- № 4) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).
- 3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения адресату нет».
- 3.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней, без приложенных к ним обращений граждан регистрируются специалистом 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.1.8. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются, передаются указанному на конверте адресату. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, должностное лицо передает его для регистрации специалисту 1 категории администрации.
- 3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.
- 3.1.10. Письменные обращения на имя главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района, доставленные в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом 1 категории. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района с указанием регистрационного номера и даты поступления.
- 3.1.11. Результат административной процедуры подготовка обращений к регистрации.

3.2. Регистрация обращений

- 3.2.1. Все поступающие в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления.
- 3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.
- 3.2.3. На первой странице письма, в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера. Регистрационный штамп на сопроводительных документах к письму не проставляется.
- 3.2.4. В регистрационно-контрольную учетную карточку (приложение № 7) вносятся: дата регистрации; регистрационный номер; сведения о

повторности или многократности обращения; фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес письме, и на конверте, при определении территории отсутствует и в следует руководствоваться данными почтового проживания заявителя штемпеля); вид документа (письмо, телеграмма, Интернет); количество листов и приложений (если имеются); указывается, откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования Ленинградский район, заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма; краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть; фамилия автора резолюции, которому обращение направляется рассмотрение; фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

- 3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.
- коллективных регистрации обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются ПО названию организации, предприятия, (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Заветы Ильича», коллектив МБОУ СОШ № 17).
- 3.2.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.
- 3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационноконтрольную карточку вносится запись «без подписи».
- 3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. Возвращение заявителю приложения к обращению возможно, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.
- 3.2.10. Результат административной процедуры регистрация обращения в журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан, а также подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

- 3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного обращения в журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан, оформление регистрационно-контрольной карточки на обращение.
- 3.3.2. После регистрации, обращение передается на рассмотрение главе Коржовского сельского поселения Ленинградского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения, глава поселения

определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию муниципального образования Ленинградский район о результатах его рассмотрения; в поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

- 3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.
- 3.3.4. Авторам обращений, направившим обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляются уведомления о переадресации обращений.
- 3.3.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 3.3.6. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата за подписью главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района и заявителю за подписью главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.
- 3.3.9. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, без специалиста 1 категории администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.3.10. Письменное обращение, возвращенное специалисту 1 категории, как направленное не по компетенции, передается главе поселения для определения исполнителей по данному обращению. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.
- 3.3.11. Если письменное обращение в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района направлено не по территориальной принадлежности (из администрации муниципального

образования Ленинградский район), специалист 1 категории направляет обращение автору поручения или в общественную приемную администрации муниципального образования Ленинградский район с сопроводительным письмом о необходимости направления этого обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

- 3.3.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.3.13. Авторам жалоб, адресованных главе Коржовского сельского поселения Ленинградского района, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные и судебные органы.
- 3.3.14. Результат административной процедуры направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

3.4. Рассмотрение обращений

- 3.4.1. Основание для начала административной процедуры получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.
- 3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости и администрации муниципального образования Ленинградский район). Соисполнители не позднее двух дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель.
 - 3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;
- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).
- 3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если co времени его поступления

установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие по истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

- 3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Коржовского сельского поселения Ленинградского района рассматриваются как обычные обращения. Также заявителю направляется сообщение о порядке личного приема граждан в администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Регламентом.
- 3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Регламентом.
- 3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования (в случае направления обращения в адрес заместителя главы муниципального образования) на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки с гражданином переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы сельского поселения.
- 3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.4.10. Ответ возвращается исполнителю на доработку специалистом категории администрации, предоставленная если информация не соответствует вопросам или даны ответы не на все поставленные вопросы. Исполнитель обязан устранить выявленные нарушения и провести повторное рассмотрение обращение по существу поставленных вопросов.
- 3.4.11. Результат административной процедуры разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.5. Контроль за рассмотрением обращений

- 3.5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района 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 граждан.
- 3.5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.
- 3.5.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации сельского поселения принимается главой сельского поселения.
- 3.5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.
- 3.5.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.5.6. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Ленинградский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общественную приемную администрации муниципального образования Ленинградский район, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата письма администрации муниципального Ленинградский район, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле в администрации Ленинградского Коржовского сельского поселения района поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.
- 3.5.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации муниципального образования Ленинградский район, оформляются исполнителями за подписью главы сельского поселения. Подписанные ответы на обращения передаются в общественную приемную

администрации муниципального образования Ленинградский район (либо отправляются на имя руководителя, давшего поручение о рассмотрении обращения) с оригиналами обращений и приложениями к ним.

- 3.5.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В данном случае в администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района хранятся их копии.
- 3.5.10. Если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

3.6. Ответы на обращения

- 3.6.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.
- 3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, необходимо давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
- 3.6.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).
- 3.6.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.
- 3.6.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Коржовского сельского поселения Ленинградского района.

- 3.6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.
- 3.6.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

- 3.6.8. Подлинники документов, прилагавшихся к обращению, возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.
- 3.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.6.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Ленинградский район подписываются главой Коржовского сельского поселения.
- 3.6.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.
- 3.6.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Коржовского сельского поселения Ленинградского района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.6.13. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.
- 3.6.14. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации муниципального образования Ленинградский района, администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».
- 3.6.15. 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.
- 3.6.16. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.6.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.
- 3.6.18. При согласии должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».
- В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.6.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

- 3.7.1. Обращения, по которым администрацией Коржовского сельского поселения Ленинградского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общественной приемной администрации.
- 3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.
- 3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением либо его копией и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности: поручение по рассмотрению обращения; информация о результатах рассмотрения обращения; материалы проверки по обращению (если она проводилась); копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, копия уведомления о направлении обращения для рассмотрения по компетенции (при наличии); информация о продлении срока рассмотрения; письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 3.1.5. Регламента.
- 3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.
- 3.7.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.8. Организация личного приема граждан

- 3.8.1. Основание для начала административной процедуры обращение гражданина к главе Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.8.2. Еженедельный прием посетителей главой поселения осуществляется по четвергам с 17 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин.
- 3.8.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.
- 3.8.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.8.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в карточку личного приема.
- 3.8.6. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

3.8.7. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов быть приглашен соответствующий специалист.

- 3.8.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.
- 3.8.9. Личный прием граждан осуществляется главой сельского поселения. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема (приложение \mathbb{N}_2 6).
- 3.8.10. Порядок приема граждан размещается в здании администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.8.11. К личным приемам главы поселения привлекаются специалисты администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района.
- 3.8.12. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому 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. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке личного приема.
- 3.8.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.8.14. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.
- 3.8.15. Карточка личного приема регистрируется специалистом 1 категории на следующий рабочий день после приема и направляется на исполнение.
- 3.8.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.
- 3.8.17. Результатом приема является письменный ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение с согласия гражданина даются устные разъяснения, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3.9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

3.9.1. В администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Коржовского сельского поселения Ленинградского района, осуществляется специалистом 1 категории администрации.

- 3.9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает: проверку результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону или письменный опрос путем рассылки анкет.
- 3.9.3. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.
- 3.9.4. Решение о проведении внеплановой проверки принимается специалистом 1 категории администрации на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.
- 3.9.5. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.
- 3.9.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административных регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.10. Анализ и обобщение вопросов обращений

- 3.10.1. Аналитическая работа в администрации Коржовского сельского поселения Ленинградского района ведется должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.
- 3.10.2. Должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан проводит ежеквартальный анализ характера обращений и результативности их рассмотрения.

3.11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

3.11.1. обжаловать действия (бездействие) Гражданин вправе администрации Коржовского должностных ЛИЦ сельского поселения Ленинградского района, решения, принимаемые исполнения ходе муниципальной функции, в судебном порядке.

Специалист 1 категории администрации Коржовского сельского поселения