АДМИНИСТРАЦИЯ ХАМБИ-ИРЗИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АЧХОЙ-МАРТАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

(Администрация Хамби-Ирзинского сельского поселения Ачхой-Мартановского муниципального района)

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКАН Т1ЕХЬА -МАРТАНАН МУНИЦИПАЛЬНИ КIОШТАН ХАМБИ-ИРЗИ ЮЬРТАН АДМИНИСТРАЦИ

(Т1ехьа-Мартанан муниципальни кIоштан Хамби-Ирзи юьртан администраци)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От «03» июня 2026г. **№ 04**

с. Хамби-Ирзи

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения»

В целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Хамби-Ирзинского сельского поселения и протеста Ачхой-Мартановской межрайонной прокуратуры от 01.06.2026 года № Прдп-97-26

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения от 08.10.2019 года № 03 «Об утверждении Регламента по работе с обращениями граждан в администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Обнародовать настоящее постановление путем его размещения на официальном сайте администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и опубликования на сайте администрации.

Глава администрации
Хамби-Ирзинского
сельского поселения **Н.А. Адуева**

Приложение
к постановлению администрации
Хамби-Ирзинского сельского поселения
от 08.10.2019г. № 03

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района (далее - администрация) и определяет сроки, последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

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;
- 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 по рассмотрению обращений граждан.

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 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ);

• Федеральным законом от 02.03.2007г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе»;

• Федеральным законом от 27.07.2007г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

• Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 года №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»;

• Уставом Серноводского муниципального образования;

• настоящим Административным регламентом.

2.2. Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте:

• **Административный регламент** – систематизированный комплекс требований и норм функции рассмотрения обращений граждан, нормирующий доступность функции, полноту функции, фактора качества и результативности;

• **Обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные в администрацию или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

• **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

• **Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

• **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

• **Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

• **Коллективное обращение** – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании путем голосования или путем сбора подписей;

• **Личное обращение** – заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в администрации или у должностного лица;

• **Письменное обращение** – может заключаться в направлении адресату по почте, с нарочным, подаче в администрацию или непосредственно должностному лицу документально оформленного обращения;

• **Повторное обращение** – предложение, заявление, жалоба, поступившая от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный действующим законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением;

• **Многократное обращение** – это обращение, поступившее от одного и того же гражданина три и более раза по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Содержание муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает следующие административные процедуры:

- информирование граждан о предоставлении услуги;
- организация личного приема граждан;
- требования к письменному обращению граждан;
- прием письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- определение компетентного должностного лица или территориального органа, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса;
- рассмотрение обращений в администрации;
- 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.
- **Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме** - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством российской федерации.

3. Административные процедуры.

3.1. Информирование граждан о предоставлении услуги.

Информация об исполнении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, местонахождении администрации, требования, предъявляемые к устному и письменному обращению, предоставляются:

- на информационном стенде в здании администрации;
- через средства массовой информации;

• через телефонную связь:

Сведения о местонахождении администрации:

почтовый адрес: 366606, Чеченская Республика, Ачхой-Мартановский муниципальный район, с. Хамби-Ирзи, ул. А. Шерипова, д. 56

3.2. Организация личного приема граждан.

Предварительная беседа с гражданами и запись на прием осуществляется общим отделом администрации.

График работы: понедельник-пятница, с 9-00 час. до 18-00 час., перерыв – с 13-00 час. до 14-00 час., выходные- суббота, воскресенье.

Личный прием граждан в администрации глава администрации сельского поселения».

График приема устанавливается распоряжением главы администрации сельского поселения.

Ответственный специалист администрации устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя с использованием карточек личного приема граждан, куда вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения.

За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются главе администрации для ознакомления и выработки решения по затрагиваемым вопросам.

Во время личного приема главы администрации 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. 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, 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.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют граждане, определенные федеральным законодательством, а также:

1) ветераны Великой Отечественной войны;

2) члены многодетных семей;

3) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя;

4) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28 марта 1998 года N 53-ФЗ "О воинской обязанности и военной службе" или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации);

5) члены семей лиц, указанных в пункте 4, определенные в соответствии с пунктами 5 и 5.1 статьи 2 Федерального закона от 27 мая 1998 года N 76-ФЗ "О статусе военнослужащих";

6) иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Чеченской Республики.

4. Если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают два и более гражданина, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием. Для реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

Глава администрации может проводить выездные личные приемы граждан.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствует данному разделу настоящего Административного регламента.

После выездных приемов все материалы с поручениями главы администрации передаются ответственному специалисту в целях количественного учета, оформления и передачи исполнителям.

Срок рассмотрения устного обращения 30 дней со дня его регистрации.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются.

3.3. Требования к письменному обращению граждан.

При подаче обращения гражданин должен указать:

- наименование органа местного самоуправления, 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 органа, оказывающего услугу, приложить имеющиеся материалы подтверждающие нарушения его законных прав и интересов.
- поставить 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.

3.4. Требования и порядок рассмотрения обращений в форме электронного документа

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

Обращение может быть направлено лично или через представителя в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан. При направлении обращения в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.5. Прием письменных обращений граждан.

Основанием для рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из федеральных и региональных органов власти для рассмотрения.

Все поступившие по почте, факсу, по электронной почте, а также в форме электронных документов письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации для первичной обработки, производится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму подкалывается конверт.

Поступившие копии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста.

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным специалистом общего отдела администрации.

Обращения, поступившие в виде электронного обращения, принимаются, распечатываются и учитываются специалистом администрации.

Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации с 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 в 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.

• В случае направления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращений сообщается электронный адрес официального сайта в информационной-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.6. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

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

На поступившие в администрацию 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, 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.

3.7. Определение компетентного должностного лица или территориального органа, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса.

После регистрации обращение передается на рассмотрение главе администрации.

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

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, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения за исключением случая, установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В таких случаях жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой администрации.

3.8. Рассмотрение обращений в администрации.

Рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации, должностными лицами администрации по поручению главы администрации.

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;

– содержащие вопросы, которые относятся к компетенции администрации;

– 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 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.

Должностные лица вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, поручить рассмотрение обращения специалистам администрации.

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, проверяющим составлять справки 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 должностным лицом, 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.

3.9. Сроки исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных и устных обращений граждан.

Исполнение функции 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, 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 должностное лицо, сделавшее поручение по рассмотрению данного обращения гражданина.

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) должностным лицом, 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.

3.10. Постановка обращений гражданина на контроль.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации, 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 ставятся все письменные и устные обращения граждан, поступающие лично (на приеме), но 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 администрации.

Контроль за своевременным разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан возлагается на должностных лиц. Должностные лица обязаны 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.

Ответственный специалист общего отдела администрации ежеквартально делает анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений граждан, и готовит письменную информацию главе администрации.

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

Контроль за 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 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 положений настоящего Административного регламента.

Осуществляется контроль текущий (ежедневный):

- за выполнением поручений должностных лиц администрации по обращениям граждан;
- за исполнением сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан, направленных в администрацию.

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

3.11. Ответственность работников при исполнении функции 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 администрации.

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

Должностные лица органа местного самоуправления, 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;

• неправомерное 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.

3.12. Принятие решения.

Окончательное решение по материалам, выводам и предложениям муниципального служащего, осуществляющего рассмотрение обращения гражданина вправе принять должностное лицо, сделавшее ему поручение.

Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

3.13. Извещение заявителя о принятых мерах.

Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации либо его заместители.

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.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются Заместителю главы администрации.

Ответ на обращение поступившее в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 7 Закона ЧР №12-РЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.14. 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.

3.15. Порядок формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Контроль за 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.

Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента, и иных нормативных актов Российской Федерации, Чеченской Республики, муниципальных правовых актов, касающихся порядка рассмотрения обращений граждан.

3.15. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан.

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию, ответственным лицом администрации ежеквартально.

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

Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, осуществляется общим отделом администрации.

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 рассмотрение обращений – 5 лет, после чего документы уничтожаются путем сожжения.

4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции

4.1. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции.

4.2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) и решениях, принятых в ходе выполнения Административного регламента, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащимся в приложении 1 к Административному регламенту.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отечество гражданина, которым подается сообщение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя и принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

4.3. Заявитель имеет право обратиться с заявлением на принятое решение при предоставлении услуги.

4.4. Заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения в нижеперечисленных случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст заявления не поддается прочтению.

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

4.6. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация письменного обращения.

4.7. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

4.8. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается обращение, место постоянного жительства;

наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), действие (бездействие) которого обжалуется;

существо обжалуемого действия (бездействия);

подпись заявителя, расшифровку подписи заявителя, дату.

4.9. Обращение заявителя в письменной форме может дополнительно содержать следующую информацию:

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования о признании незаконным действия (бездействия);

иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

4.10. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом администрации принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

4.11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

4.12. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения функции, действия или бездействия должностных лиц администрации Хамби-Ирзинского сельского поселения в судебном порядке, обратившись с соответствующим заявлением в суд общей юрисдикции в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.