

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в администрации
Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района (далее – административный регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

1.2. Административный регламент размещается на информационном стенде администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным лицам и лицам без гражданства (далее - заявители).

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Местонахождение администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района (далее – администрации):

Адрес: 298472, с. Зеленое, ул. Почтовая 3 Бахчисарайский район Республика Крым

Режим работы: ежедневно, приемные дни: вторник-среда с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 1300.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации: приемные дни: вторник-среда с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 1300.

Запись граждан к главе Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района производится предварительно по тел. 6-43-25, по адресу: с. Зеленое, ул. почтовая 3 Бахчисарайского района Республики Крым.

Глава Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района ведет прием граждан еженедельно с 8-00 до 17-00.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 6-43-25.

Адрес электронной почты администрации Зеленовского сельского совета Бахчисарайского района zel.sovet@rambler.ru.

1.4.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием муниципальных информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан о предоставлении муниципальной услуги: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

1.4.3. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой в общий отдел администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

Информация о муниципальной услуге представляется непосредственно в общий отдел. Для информирования используется: телефонная связь, информационно-телекоммуникационные сети

общего пользования, публикации в средствах массовой информации, размещение информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы отдела администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, графике личного приема граждан главой Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, а так же вышеуказанная информация размещается на информационном стенде в здании администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района (приложение №1).

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

при информировании о предоставлении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

при ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.4.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района размещаются следующие материалы: текст настоящего административного регламента; тексты федеральных и республиканских законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отдела по работе с обращениями, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

Информационный стенд, содержащий информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в холле администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Рассмотрение обращений граждан в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района. В администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района во взаимодействии с муниципальным образованием Бахчисарайский район.

2.3. Организационно-методическое обеспечение предоставления муниципальной услуги, а также контроль за ее предоставлением в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района осуществляется общим отделом в соответствии с положением об общем отделе или специалистом на которого возложена данная функция согласно должностной инструкции, администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

Ответственность за предоставление муниципальной услуги в структурных подразделениях администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района возлагается на руководителей.

2.4. Предоставление муниципальной услуги основывается на принципах гласности и открытости.

2.5. При предоставлении муниципальной услуги должностные лица не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении муниципальных услуг, утвержденных

нормативными правовыми актами Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

2.6. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты либо перенаправление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.6.2. Процедура предоставления услуги завершается получением заявителем ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устного ответа на обращение в ходе личного приема.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Обращения, поступившие в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе по работе с обращениями до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Срок рассмотрения обращения, направленного с неkontrolльным поручением в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района исчисляется с даты его регистрации в указанном органе.

2.7.2. 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.

2.7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные 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 предоставляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

2.7.4. 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.

2.7.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.7.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и качество подготовленной информации.

2.7.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, по которым администрацией Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе с обращениями.

2.8. Правовые основания предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная услуга) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 93, №237; 2009, №7);

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, №27, ст. 3880);

Федеральным законом от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, N 7, ст. 776);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3451);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства РФ, 30.05.2011, N 22, ст. 3169);

Уставом Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района;

постановлением администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района (указать дату и номер) «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района».

2.9. Действие настоящего административного регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.10.1. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в отдел поступают следующие виды обращений (далее – обращение):

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в них.

Письменные обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги, предоставления муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, в том числе в ходе предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом.

2.10.2. Общие требования к оформлению обращений:

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в отдел в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.10.3.Порядок обращения в общий отдел или к специалисту ответственного по работе с обращениями граждан.

Заявители могут обращаться в общий отдел лично или к специалисту (или через законного представителя) при посещении отдела, а также направлять в отдел как индивидуальные, так и коллективные обращения.

По выбору заявителя обращение представляется в отдел по работе с обращениями посредством личного обращения, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее – в электронной форме):

на электронную почту администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района: zel.sovet@rambler.ru.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

2.11. Перечень оснований для отказа в приеме обращений, для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Основания для отказа в приеме обращений отсутствуют.

2.11.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13.Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.13.1. Помещение, выделенное для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.13.2. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.13.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

2.13.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

2.13.5. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

2.14.Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

своевременное полное информирование о муниципальной услуге;

получение муниципальной услуги в электронной форме, иных формах по выбору заявителя;

соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Оценка соответствия исполнения административных процедур установленным критериям качества и доступности муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится ежеквартально. Результаты анализа размещаются на информационном стенде в здании Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района в раздел «Работа с обращениями граждан», а также используются при принятии решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

3. Административные процедуры

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района письменного обращения.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения на имя главы Администрации Зеленовского сельского поселения, поступающие в общий отдел или к специалисту администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского 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 руководителю.

3.1.4. 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 на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4).

3.1.5. 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 к адресату нет».

3.1.6. 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 в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

3.1.7. Поступившие в адрес руководителей администрации письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются им без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма руководителем классифицируются как обращения, последний возвращает письмо в общий отдел для регистрации в установленном порядке.

3.1.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.10. Письменные обращения на имя главы Администрации Зеленовского сельского поселения доставленные в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом ответственного за работу с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп – уведомление о поступлении обращения в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон.

3.1.11. Результат административной процедуры – подготовка обращений к регистрации.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 5) в течение трех дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений, и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить

ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

3.2.5. 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.

3.2.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.2.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения в журнале регистрации и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения в журнале регистрации обращений.

3.3.2. Специалист общего отдела, или ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривает почту, готовит проект поручения главы (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения) в день регистрации представляет обращение главе Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение с резолюцией главы Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района направляется на исполнение в структурное подразделение администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, 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, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, всем остальным соисполнителям направляются копии обращения.

3.3.6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями 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.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому.

3.3.7. Если обращение в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района направлено не по территориальной принадлежности, ответственный специалист регистрирует обращение, затем направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан в подведомственную организацию с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба

возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.9. 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 (приложение № 6).

3.3.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.11. Жалобы, адресованные главе Администрации сельского поселения Бахчисарайского района на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, заявителю даются разъяснения о необходимости направления обращения в правоохранительные органы.

3.3.12. 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 в государственный совет Республики Крым, прокуратуру, СМИ. Соисполнители не позднее пяти 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" ответы 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 со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются 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 Администрации сельского поселения Бахчисарайского района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой Администрации сельского поселения Бахчисарайского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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 Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района на основании служебной записки исполнителя рассматривающего обращение или специалиста отдела по работе с обращениями (приложение № 7), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

3.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные остаются на хранении в архиве отдела, о чем ставится отметка в журнале регистрации. На первом листе письма начальником отдела по работе с обращениями делается запись «в дело».

3.4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 8).

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 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 поступивших 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 Зеленовского поселения Бахчисарайского района принимается главой Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района по предложениям начальника отдела по работе с обращениями.

3.5.4. В структурных подразделениях администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

3.5.5. На особый 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 особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления в муниципальном образовании Бахчисарайский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Государственного совета Республики Крым, ставятся на особый контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Государственного Совета Республики Крым.

3.5.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, осуществляется специалистом отдела по работе с обращениями, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Бахчисарайский район – специалистами, ответственными за работу с обращениями.

3.5.7. Обращения, по которым администрацией Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по работе с обращениями, при этом

в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, 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 у исполнителя остаются копия поручения, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.5.8. Ответы на обращения в Государственного Совета Республики Крым, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Бахчисарайский район или его заместителей.

3.5.9. Если в ответе, поступившем в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение ставится 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, 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 Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями по предложениям специалистов отдела по работе с обращениями.

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 (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.6.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района или его заместителями, которым поручено рассмотреть обращение.

3.6.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации Бахчисарайского района, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района. Допускается информацию о рассмотрении обращения в адрес, министерств, ведомств и Государственного совета Республики Крым подписывать заместителями главы Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, которым поручено рассмотрение.

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 (приложение № 9).

3.6.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме 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 Государственного совета Республики Крым, 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, дававшего 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.

Специалист общего отдела фиксирует в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).

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

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе.

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 и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 2.1.5 Регламента.

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в алфавитном порядке.

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 в отдел по работе с обращениями.

3.8.2. Прием посетителей в общем отделе или специалистом ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 13.00. Прием граждан и организация личного

приема главы Администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, ведется начальником и специалистом ответственного за работу с обращениями граждан

3.8.3. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

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 журнал учета приема граждан (приложение № 10). Здесь же ведется учет обращений, поступивших по телефону, о чем ставится отметка.

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 оперативный дежурный или сотрудник полиции.

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. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района или должностному лицу, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования в составе Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района (по месту жительства).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общий отдел может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

3.8.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп о принятии), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.8.9. Начальник общего отдела или специалист ответственный за работу с обращениями граждан производит запись на личный прием к главе администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 11).

3.8.10. Личный прием граждан осуществляется главой администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации _____ сельского поселения Бахчисарайского района, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, согласно графику приема граждан по личным вопросам.

3.8.11. График приема граждан должностными лицами администрации _____ сельского поселения Бахчисарайского района ежегодно утверждается главой администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района и размещается на информационном стенде в здании администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, публикуется в средствах массовой информации.

3.8.12. К личному приему главы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района начальник отдела по работе с обращениями готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приеме руководителей структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, глав городского и сельских поселений Бахчисарайского района и непосредственно принимает участие в приеме.

3.8.13. За один день до личного приема, должностному лицу предоставляется реестр граждан записавшихся на прием и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются), для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.8.14. 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.

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

3.8.16. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.8.17. Обращения, озвученные на личном приеме главы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района рассматриваются в порядке, установленном Регламентом.

3.8.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.8.19. Для жителей сельских поселений Бахчисарайского района специалисты администрации муниципального образования Бахчисарайский район совместно с федеральными и республиканскими службами проводят «Выездной прием» граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района. Состав специалистов участвующих в работе «Выездной приемной» формируется отделом по работе с обращениями на основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих из сельских поселений Бахчисарайского района.

В ходе работы «Выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, которые рассматриваются в порядке, установленном Регламентом.

3.8.20. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.9. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района

3.9.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на телефон «Горячая линия» администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

3.9.2. Все звонки, поступающие на телефон «Горячая линия» администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, фиксируются специалистом общего отдела.

3.9.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Горячая линия» администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.9.4. Специалист, в день регистрации обращения оформляет карточку и готовит проект поручения за подписью главы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

3.9.5. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с разделом 3.4 Регламента.

3.9.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, по которым администрацией Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе с обращениями.

3.9.7. Подготовка ответов на устные обращения, поступившие по телефону «Горячая линия» администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с разделами 3.6.-3.7. Регламента.

3.9.8. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. В администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы

администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, осуществляется специалистом назначенным ответственным по работе с обращениями граждан.

4.2. Ответственность должностных лиц за работу с обращениями граждан закрепляется в их должностных регламентах.

Должностные лица, осуществляющие предоставление услуги, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту, временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента.

4.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам электронной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.5. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела по работе с обращениями.

4.6. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.7. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела или ответственным за работу с обращениями граждан на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.8. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя (фотоконтроль) либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.9. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района осуществляется их руководителями.

4.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административных регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями.

4.11. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.12. Специалистом общего отдела или ответственным за работу с обращениями граждан проводится опрос заявителей по телефону либо при личной встречи, своевременности и достоверности ответов.

4.13. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению муниципальной услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях

должностными лицами положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

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

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района в ходе исполнения муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

специалистов структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района - руководителям соответствующих подразделений;

руководителей структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района - должностным лицам администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений (заместителям главы Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района).

5.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

6. Анализ и обобщение вопросов обращений

6.1. Аналитическая работа в администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района ведется общим отделом - специалистами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

6.2. Начальник общего отдела или ответственный специалист, проводит еженедельный, ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения. Информация об исполнении муниципальной услуги еженедельно, ежеквартально представляется главе администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

6.3. Начальник общего отдела или ответственный специалист за работу с обращениями граждан:

готовит информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан.

накапливает и систематизирует материалы по темам;

просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

ведет накопление электронного и обычного архивов по информационно-аналитическим материалам отдела по работе с обращениями;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовит предложения по их рассылке;

готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на информационном стенде в здании администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

6.4. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями направляется в отдел по работе с обращениями администрации муниципального образования Бахчисарайский район.