**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КАМЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КАРДЫМОВСКОГО РАЙОНА**

**СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 08.12. 2011 г. N 51**

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области»

 В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», постановлением администрации Каменского сельского поселения от 08.12.2011. №50 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Каменского сельского поселения, Администрация Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области

**постановляет:**

 1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Администрации Каменского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан в Администрации Каменского сельского поселении Кардымовского района Смоленской области".

 2. Настоящее постановление подлежит обнародованию.

 3. Поместить настоящее постановление на сайте Администрации Каменского сельского поселения.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования Каменского сельского поселения

Кардымовского района Смоленской области **В.П.Шевелёва**

Утвержден

Постановлением Администрации

Каменского сельского поселения

Кардымовского района Смоленской области

от «08» 12. 2011 №51

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**«РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ КАМЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАРДЫМОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Каменского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Каменского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Каменского сельского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Каменского сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области, настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Администрации, специалистами Администрации Каменского сельского поселения. Централизованное делопроизводство по обращениям граждан осуществляет ст. инспектор по работе с обращениями граждан.

1.4. Администрация Каменского сельского поселения в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.5. Работу с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Каменского сельского поселения, в том числе по информационным системам общего пользования организует ст. инспектор по работе с обращениями граждан.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖАН**

**2.1. Порядок информирования о правилах исполнения**

**муниципальной функции**

2.1.1. Информация о порядке исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях Администрации;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- с использованием средств массовой информации;

- размещается на информационном стенде в фойе здания Администрации Каменского сельского поселения.

2.1.2 Сведения о местонахождении и адресах Администрации Каменского сельского поселения.

2.1.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах сообщается по телефонам и размещается в средствах массовой информации, на Интернет-сайте Администрации Каменского сельского поселения, на информационном стенде в здание Администрации Каменского сельского поселения.

2.1.4. Информирование об исполнении функции осуществляется ст. инспектором по работе с обращениями граждан, секретарем руководителя в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 8-30 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 17-30 часов.

2.1.5. При ответах на устные обращения граждан (по телефону или лично) ст. инспектор по работе с обращениями граждан подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках исполнения функции, основаниях для отказа в исполнении функции, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию

**2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению
письменных обращений граждан**

2.2.1.Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящими органами, то исполнитель обязан согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

2.2.2. Глава Администрации Каменского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**2.3. Требования к письменному обращению граждан**

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления - Администрация Каменского сельского поселения, в который гражданин направляет свое обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина и дату написания.

2.3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

2.3.3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать: наименование органа местного самоуправления - Администрация Каменского сельского поселения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон или адрес электронной почты.

**2.4. Результат исполнения функции по рассмотрению**

**обращений граждан**

2.4.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является:

- разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении гражданина, в соответствии с федеральным и областным законодательством;

- направление обращения гражданина в другие органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в данном обращении;

- оставление обращения гражданина без ответа или отказ в решении вопросов, поставленных в обращении гражданина, в соответствии с федеральным и областным законодательством.

2.4.2. Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения гражданами ответов на их обращения в письменной форме.

**2.5. Перечень оснований для отказа в исполнении функции
 по рассмотрению обращений граждан**

2.5.1. Гражданин имеет право на получение ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении гражданина не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- 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);

- если обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если полученное письменное обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Администрацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

**2.6. Ответственность работников при исполнении функции**

**по рассмотрению обращений граждан**

2.6.1. 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.

**3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

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

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;

- направление обращений граждан на рассмотрение;

- рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях Администрации Каменского сельского поселения;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению

обращений граждан.

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

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции является личное обращение гражданина в Администрацию Каменского сельского поселения либо поступление письменного обращения гражданина с сопроводительным письмом из органов местного самоуправления для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу, факсу, информационным системам общего пользования.

3.2.3. Все обращения, поступившие в Администрацию Каменского сельского поселения, принимаются и обрабатываются ст. инспектором по работе с обращениями граждан, который проверяет правильность адресования корреспонденции.

3.2.4. Впереди обращения прикладываются поступившие документы: паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии;

3.2.5. В случае отсутствия самого текста обращения ст. инспектор по обращениям граждан составляет справку за личной подписью по форме: «Обращения в адрес Администрации Каменского сельского поселения нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам.

3.2.6. Результатом выполнения действий административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является прием, первичная обработка обращений граждан и передача их на регистрацию.

**3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

3.3.1. Ст. инспектор по работе с обращениями граждан в течение трех дней производит регистрацию обращений с использованием системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДелоPro».

3.3.2. При регистрации обращений:

- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные в нем вопросы;

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то оно считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации;

- отмечается социальное положение и льготный состав авторов обращений;

- обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившие от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

3.3.3. Поступившие обращения аннотируются. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

3.3.4. На поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль», на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти,- штамп «Особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры по регистрации и аннотированию поступивших обращений является регистрация обращения и подготовка его к направлению на рассмотрение.

**3.4. Направление обращения на рассмотрение**

3.4.1. Зарегистрированные письма ст. инспектор по работе с обращениями граждан в конце дня передает Главе Администрации Каменского сельского поселения для рассмотрения.

3.4.2. Вышеперечисленные должностные лица вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, поручить рассмотреть обращение руководителям и специалистам структурных подразделений и организациям, расположенным на территории района.

3.4.3. Письма граждан, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

3.4.3. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации Каменского сельского поселения, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

3.4.4. Сопроводительные письма к обращениям, направленным на рассмотрение в органы местного самоуправления, руководителям предприятий, организаций и учреждений области подписываются Главой Администрации Каменского сельского поселения. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

**3.5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях**

**Администрации Каменского сельского поселения.**

3.5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина в Администрации Каменского сельского поселения является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке обращение, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу.

3.5.3. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в другой орган местного самоуправления и иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее структурное подразделение уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.5.4. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

3.5.5. При исполнении письма должны быть соблюдены следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);

- текст письма;

- фамилия, инициалы исполнителя;

- телефон для справок.

3.5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители обязаны в течение семи дней представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

3.5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных

прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

3.5.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.) должностное лицо вправе не направлять ответ.

3.5.10. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в другие органы или должностному лицу поручений для рассмотрения обращения и принятия мер по решению содержащихся в них вопросов.

**3.6. Организация личного приема граждан**

3.6.1. Организацию личного приема граждан в Администрации Каменского сельского поселения осуществляет секретарь руководителя.

3.6.2.Личный прием граждан в Администрации Каменского сельского поселения проводится Главой Администрации Каменского сельского поселения.

3.6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.6.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.6.6. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Каменского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.8. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием.

3.6.9. Материалы с личного приема руководителя хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

**3.7. Постановка обращений граждан на контроль**

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, выявления принятых мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением обращений, направленных на рассмотрение в Администрацию Каменского сельского поселения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, от Губернатора Смоленской области, от первого заместителя Губернатора, от заместителей Губернатора, из Аппарата Администрации Смоленской области. Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней. Продление указанного срока производится Губернатором Смоленской области, первым заместителем Губернатора Смоленской области или руководителем Аппарата.

3.7.3. Должностные лица Администрации Каменского сельского поселения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.7.4. Ст. инспектор по обращениям граждан периодически направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения, которых уже истек.

3.7.5. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

**3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

3.8.1. В особых случаях**,** требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, 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 и обоснованием необходимости продления сроков.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе Администрации Каменского сельского поселения для принятия решения.

3.8.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

3.8.4. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление гражданину уведомления о принятом решении.

**3.9. Оформление ответа на обращение граждан**

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Администрации Каменского сельского поселения. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.9.2. 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.

3.9.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель письменно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

3.9.5. Регистрацию и отправление ответа осуществляют специалист по работе с обращениями граждан, секретарь руководителя.

3.9.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации Каменского сельского поселения.

3.9.7. Ответы гражданам печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.9.8. Результатом выполнения административной процедуры по оформлению ответа на обращение граждан является оформление и направление гражданину ответа, в котором излагаются разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

**3.10. Предоставление справочной информации**

**о ходе рассмотрения обращения**

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, оставляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по работе с обращениями граждан.

3.10.3. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Специалист по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и передает их Главе Администрации Каменского сельского поселения.

3.10.6. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является информирование гражданина по существу его обращения в устной форме.

**3.11. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

3.11.1. 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.

3.11.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации Каменского сельского поселения.

3.11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и области.

3.11.4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в муниципальном образовании Каменского сельского поселения осуществляется ст. инспектором по работе с обращениями граждан.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в Администрацию Каменского сельского поселения осуществляет Глава муниципального образования Каменского сельского поселения.

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

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