АДМИНИСТРАЦИЯ

КОЧЕТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ХОХОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 02.06.2025 года № 38

 с. Кочетовка.

|  |
| --- |
| **Об утверждении Положения о** **порядке рассмотрения обращений граждан** |

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Кочетовского сельского поселения Хохольского муниципального района, администрация Кочетовского сельского поселения

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Кочетовского сельского поселения Хохольского муниципального района Воронежской области согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Кочетовского

 сельского поселения А.И. Минаков

Приложение

к постановлению администрации

Кочетовского сельского поселения от 02.06.2025г. № 38

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Основы рассмотрения обращений граждан

1.1 Настоящее Положение определяет порядок, сроки и результаты рассмотрения обращений граждан поступивших в администрацию Кочетовского сельского поселения Хохольского муниципального района Воронежской области.

1.2 Рассмотрение обращений организуется администрацией Кочетовского сельского поселения Хохольского муниципального района (далее - администрация) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02,03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

 - Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

- Регламентом работы администрации Кочетовского сельского поселения Хохольского муниципального района Воронежской области, утвержденным распоряжением от 11.01.2011г. № 1;

1.3. При рассмотрении обращений администрация осуществляет взаимодействие с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления, органами и структурными подразделениями администрации области, иными государственными органами и организациями.

1.4. Результатами рассмотрения обращения являются:

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;

- письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы или ответ в форме электронного документа на указанный в обращении адрес электронной почты;

- уведомление о переадресовании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- мотивированный отказ в рассмотрении обращения.

1.5. Заявителями являются физические и/или юридические лица, обратившиеся в администрацию с устным или письменным обращением лично, обращением в форме электронного документа, а также направившие в администрацию индивидуальные или коллективные обращения.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции.

2.1.1. Информация о правилах исполнения государственной функции предоставляется:

- непосредственно в здании администрации;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение администрации :

396855, Воронежская область, Хохольский район, с. Кочетовка, ул. Центральная,100;

телефон для справок: 8(47371)78-3-49.

Режим работы администрации: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8.00 до 17.00.

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

Интернет-адрес: <https://kochetovskoe-r20.gosweb.gosuslugi.ru>-

Адрес электронной почты: kochetov.hohol@govvrn.ru

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте администрации в сети Интернет;

на информационном стенде в помещении приемной администрации.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о последовательности административных действий по рассмотрению его обращения.

2.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.2. Порядок получения консультаций (справок).

2.2.1. По вопросам исполнения обращения консультирование осуществляют специалисты администрации.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения и обращения в форме электронного документа;

- мест и графиков личного приема должностных лиц администрации;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращения.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- аргументированность.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет и электронной почты).

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться по телефону.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.4. При личном приеме гражданин или представитель юридического лица предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также правоустанавливающие документы на представление интересов юридического лица. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин предъявляет на личном приеме документы и материалы либо их копии.

2.5. Сроки исполнения государственной функции.

2.5.1. Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости - с выездом на место. Поступившие в администрацию письменные обращения или обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случаев установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных и электронных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменного или электронного обращения гражданина может быть продлен главой администрации, в соответствии с их компетенцией, но не более чем на 30 дней.

При этом исполнитель в течение 3 дней письменно или в форме электронного документа уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.6. Требования к местам приема граждан.

2.6.1. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками или настольными табличками.

2.6.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.6.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Порядок рассмотрения обращения

3.1. Рассмотрение обращения включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация и направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращения;

- постановка обращения на контроль;

- оформление ответа на обращение;

- оформление дела по обращению, хранение.

3.2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

3.2.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в администрацию.

3.2.1.2. Обращение может поступить в администрацию одним из следующих способов:

- почтовым и телеграфным отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- фельдъегерской связью;

- по электронной почте;

- через Интернет-приемную;

- через Единый портал государственных услуг;

- непосредственно от гражданина или его представителя.

3.2.1.3. Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной и фельдъегерской связей, поступают в администрацию.

3.2.1.4. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: "Письма в адрес администрации Кочетовского сельского поселения нет", подписывает ее и прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителями в описях на ценные письма; указанные акты передаются специалисту по регистрации входящей корреспонденции.

После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются специалисту по регистрации входящей корреспонденции.

3.2.1.5. Прием факсимильных, электронных и письменных обращений непосредственно от граждан, а также от их представителей осуществляется специалистами администрации. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения и подпись принявшего обращение специалиста.

3.2.2. Регистрация и направление обращения на рассмотрение.

3.2.2.1. Обращения регистрируются в отделе в течение 3 дней с момента поступления в администрацию.

При регистрации в карточке регистрации предложений, заявлений и жалоб вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;

- данные об обратившемся лице: фамилия, имя, отчество или официальное наименование категория заявителя, место (адрес) его проживания (нахождения), электронный адрес (при наличии);

– аннотация обращения.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе администрации.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

Обращение проверяется на повторность. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в администрацию, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

Аннотация, составляемая на обращение, должна быть четкой, краткой, отображать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение.

3.2.2.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в течение 7 дней лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.2.2.3. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.2.4.  При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся [частной жизни](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133029/#dst100011) 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.

3.2.3. Рассмотрение обращения.

3.2.3.1. Письма с просьбой о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан должностными лицами администрации, а обращения направляются "в дело" как исполненные.

3.2.3.2. Специалисты по результатам рассмотрения обращения главой администрации, заместителем главы администрации либо уполномоченным на то должностным лицом администрации сельского поселения:

- регистрируют содержание резолюции главы администрации, заместителя главы администрации либо уполномоченного на то должностного лица администрации, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовят сопроводительные письма исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения;

- направляют копии обращения указанным в резолюции должностным лицам администрации.

3.2.3.3. Администрация, должностное лицо, которым поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ или ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2.3.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.3.5. Администрация, а также должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.3.6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в день принятия решения о прекращении переписки.

3.2.3.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.2.3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.2.3.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 [пункта](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/5d404c7c015e7fd0ea194118470ec21d40d921ee/#dst100035) 3.2.3.8. настоящего Положения на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2.3.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию муниципального образования.

3.2.3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2.3.11.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.2.3.12. Результатом действия является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.2.4. Постановка обращения на контроль.

3.2.4.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется с целью устранения недостатков в органов местного самоуправления, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.2.5.2. В случае если в ответе, полученном от должностного лица администрации, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

3.2.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом.

3.2.4.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит письмо с обоснованием необходимости продления срока и представляет его главе.

3.2.4.5. глава на основании письма ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении ответственным исполнителем уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.4.6. Результатом действия является соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращений граждан.

3.2.5. Оформление ответа на обращение.

3.2.5.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава, заместитель главы в пределах своей компетенции, ответы на обращения граждан, поступившие в структурные подразделения подписывают руководители структурных подразделений.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о порядке рассмотрения обращений граждан подписывает глава. В ответе должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Представляемые на подпись ответы визируются исполнителем и руководителем подразделения, в котором готовился проект ответа.

3.2.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно и давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. Ответы на коллективные обращения направляются первому из подписавшихся граждан, чья фамилия и адрес поддаются прочтению, если в обращении не указано на чей адрес направить ответ.

3.2.5.3. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.2.5.4. К ответу на письменное обращение прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.2.5.5. Подлинники письменных обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.2.5.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник письменного обращения и все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в отдел.

3.2.5.7. После регистрации ответа отдел передает его на отправку.

3.2.5.8. При необходимости ответственный исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.2.5.9. Поступившие ответы на запрос о порядке рассмотрения обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц передаются в отдел, где регистрируются. Ответ направляется главе, заместителю главы либо уполномоченному должностному лицу администрации, давшему поручение на рассмотрение обращения, на ознакомление.

3.2.5.10. Результатом административного действия является направление письменного ответа или ответа в форме электронного документа автору обращения.

3.2.6. Оформление дела по обращению, хранение.

Администрация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации формирует дело по письменному или электронному обращению лица, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения главы, заместителя главы, поступившие ответы, справки.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.2.7. Результатом административного действия является формирование дел по обращениям граждан, их хранение в текущем архиве в течение 5 лет.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Специалисты администрации несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, поступивших в администрацию, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Ответственные специалисты несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, поступивших в администрацию, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Должностное лицо администрации, подписавшее поручение по рассмотрению обращения, несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений должностного лица администрации, данных по рассмотрению обращений граждан, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Персональная ответственность должностных лиц и муниципальных служащих закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения требований настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Воронежской области , выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Контроль осуществляется руководителями администрации, рассматривающих обращения граждан.

4.4. Периодичность осуществления контроля устанавливается руководителями администрации.

4.5. Результаты проверок оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за исполнением обращений граждан может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан.

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в администрацию муниципального образования или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- руководителей отделов и структурных подразделений администрации – главе.

- муниципальных служащих администрации - руководителям отделов администрации.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего регламента.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное, письменное обращение или обращение в форме электронного документа граждан с жалобой.

5.6. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения или обращения в форме электронного документа).

Приложение

к порядку рассмотрения обращений граждан

Кочетовского поселения

Хохольского муниципального района

Воронежской области

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Приложение

к порядку рассмотрения обращений граждан

Кочетовского поселения

Хохольского муниципального района

Воронежской области

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ

АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ФУНКЦИИ

ПО РАССМОТРЕНИЮ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН