

АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.12.2014г.

№429

**Об утверждении Административного регламента по рассмотрению  
обращений граждан в администрации Шелковского муниципального  
района Чеченской Республики**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 05.07.2006 г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и Уставом Шелковского муниципального района, администрация Шелковского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в администрации Шелковского муниципального района, согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Шелковского муниципального района Ш.В. Арсункаева
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на сайте администрации района в сети Интернет

Глава администрации \_\_\_\_\_, ! о ю ^ ^ й »  
Шелковского муниципального района \_\_\_\_\_ у\$!)

А.М. Израйилов

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Шелковского муниципального района  
от 03.12.2014г. №429

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан в администрации Шелковского муниципального района Чеченской Республики

#### 1. Общие положения

1.1 Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Шелковского муниципального района (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Шелковского муниципального района.

1.2. В Административном регламенте используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в администрацию Шелковского муниципального района или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

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

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации района.

1.2.1. Должностными лицами администрации Шелковского муниципального района являются: Глава администрации Шелковского муниципального района, первый заместитель Главы администрации Шелковского муниципального района, заместители Главы администрации Шелковского муниципального района, начальники отделов администрации Шелковского муниципального района с правами юридического лица (далее - должностные лица (должностное лицо)).

1.3. Рассмотрение обращений граждан в администрации Шелковского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 05.07.2006 г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Уставом Шелковского муниципального района и настоящим Административным регламентом.

1.4. В администрации Шелковского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Шелковского муниципального района и отнесенным к компетенции администрации Шелковского муниципального района в соответствии с федеральными законами, законами Чеченской Республики, Уставом Шелковского муниципального района.

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится должностными лицами администрации Шелковского муниципального района. Наряду с должностными лицами администрации Шелковского муниципального района, рассмотрение обращений могут осуществлять руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отделом делопроизводства и по работе с обращениями и заявлениями граждан администрации Шелковского муниципального района (далее - Отдел).

6. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

## **2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется следующими способами:

непосредственно в здании администрации Шелковского муниципального района;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи; посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.2. Граждане могут обратиться в администрацию Шелковского муниципального района лично или по почте, по адресу: 366108 ЧР, Шелковской район, ст. Шелковская, ул. Советская, 37.

Телефоны для справок: 887136-2-24-85.

Номер т/факса: 887136-2-24-85

Интернет-адрес: сБг-зБеНсоуззкауа.ги

Адрес электронной почты: 5Бе1коУ5коу-гп@шаИ.ш

2.3. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

настоящий Административный регламент;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

график приема граждан должностными лицами администрации Шелковского муниципального района;

номера телефонов для получения справочной информации;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих рассмотрение обращений.

2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники администрации Шелковского муниципального района подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации Шелковского муниципального района, с момента приема обращения, имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

12. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.

### **3. Требования к письменному обращению граждан**

3.1 Письменное обращение гражданина, в обязательном порядке, должно содержать наименование органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.

3.2. Обращение, направленное по факсимильной связи или электронной почте, должно содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа

обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (место жительства), электронный адрес или номер факса, контактный телефон, дату.

#### **4. Условия и порядок организации личного приема**

4.1. Прием граждан в администрации Шелковского муниципального района ведут Глава администрации Шелковского муниципального района, его заместители.

4.2. Организацию личного приема граждан Главой администрации Шелковского муниципального района и первым заместителем Главы администрации района осуществляет отдел делопроизводства и по работе с обращениями и заявлениями граждан администрации района.

Организация приема граждан заместителями Главы администрации и руководителями структурных подразделений осуществляется самостоятельно.

4.3. График личного приема граждан Главой администрации Шелковского муниципального района и его заместителями публикуется в средствах массовой информации.

4.4. Предварительная запись на прием к Главе администрации Шелковского муниципального района и на прием к первому заместителю Главы администрации проводится специалистом Отдела ответственным за работу с обращениями и заявлениями граждан. Запись проводится ежедневно с 9-00 до 13-00 (кроме выходных и праздничных дней).

4.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление или оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

5.1. Обращения граждан не рассматриваются по существу, если:

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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;

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

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

текст письменного обращения не поддается чтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

## **6. Общий срок рассмотрения обращений**

6.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с момента регистрации обращения в администрации Шелковского муниципального района и заканчивается датой подписания ответа должностным лицом администрации. Срок уведомления гражданина о переадресации его обращения - 7 дней с момента регистрации обращения до даты подписания уведомления.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

## **7. Результат рассмотрения обращений**

7.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:  
ответы по существу поставленных в обращении вопросов;  
ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;  
ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения - ответа в письменной или устной форме.

## **8. Ответственность специалистов при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

8.1. Специалисты администрации Шелковского муниципального района, работающие с обращениями, несут ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя 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. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава администрации Шелковского муниципального района.

8.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению начальника Отдела. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за ведение делопроизводства в администрации Шелковского муниципального района.

## **9. Административные процедуры**

9.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- рассмотрение обращения;
- организация личного приема;
- продление срока рассмотрения обращения;
- оформление ответа на обращение;
- работа с обращениями, поставленными на контроль;
- оформление и хранение дела по обращению.

## **10. Прием и регистрация обращения**

10.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в администрацию Шелковского муниципального района.

10.2. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- посредством фельдъегерской связи;
- электронной почтой;
- личной доставкой обратившегося гражданина или его представителя.

10.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Отдела. Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для справок по обращениям граждан, делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

10.4. Дальнейшая обработка поступивших обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение

содержания вопросов, поставленных в обращении, присвоение регистрационного номера и т. д.) осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями и заявлениями граждан Отдела в течение 3 рабочих дней с момента поступления.

## **11. Направление обращения на рассмотрение**

11.1. После регистрации обращение передается Главе администрации Шелковского муниципального района или его заместителю курирующему Отдел на рассмотрение и определение исполнителя.

11.2. Главой администрации района (заместителем) ставится резолюция, в которой указываются фамилии и инициалы лиц, на исполнение которым передается обращение - лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

11.3. После определения Главой (заместителем) администрации района исполнителя, обращение передается под роспись исполнителю.

11.4. В случае, если вопрос поставленный в обращении, не находится в компетенции муниципального образования, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресовании. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую организацию.

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

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

11.7. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

11.8. Администрация Шелковского муниципального района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

11.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

11.10. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю,



направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

## **12. Рассмотрение обращения в структурных подразделениях администрации Шелковского муниципального района**

12.1. Поступившие на рассмотрение в структурные подразделения администрации Шелковского муниципального района обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения

12.2. Обращения граждан в подразделениях (в том числе с выездом на место) рассматриваются непосредственно исполнителями, указанными в резолюции.

12.3. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее десяти дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Обращения и документы к ним, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях.

12.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, пользуясь правом пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и получать объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

сообщает гражданину о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывает мотивы, а также разъясняет порядок обжалования принятых решений;

уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

12.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностному лицу, которым была подготовлена резолюция, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

12.6. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы, как правило, не даются.

12.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии,

а также о лице, его подготавливающим, оно направляется в правоохранительные органы.

12.8. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в перечне оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан настоящего Административного регламента.

12.9. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Шелковского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

### **13. Личный прием граждан**

13.1. Прием ведется в соответствии с утвержденным графиком. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. График приема вывешивается на информационном стенде, публикуется в средствах массовой информации.

13.2. Запись на прием осуществляется предварительно и проводится ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

13.3. При личном приеме гражданин предъявляет паспорт, удостоверяющий его личность.

13.4. На каждого гражданина, обратившегося на прием к Главе администрации Шелковского муниципального района, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя. При повторных обращениях специалист, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.5. Во время приема, при необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего органа администрации или его структурного подразделения.

13.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

13.7. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

13.8. В ходе приема Глава администрации Шелковского муниципального района уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении

обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.9. После завершения личного приема граждан Главой администрации Шелковского муниципального района, специалист Отдела производит рассылку документов с приема согласно его поручениям.

13.10. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям с личного приема главы района осуществляет специалист Отдела администрации Шелковского муниципального района, и все направленные исполнителям документы подлежат возврату в Отдел.

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

13.12. Продление срока рассмотрения обращения

13.12.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

13.12.2. Продление сроков производится руководителем, отдавшим поручение на исполнение обращения по служебной записке ответственного исполнителя.

13.12.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

13.12.4. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения заблаговременно направляется заявителю и в Отдел.

Требования к оформлению ответа на обращение

13.13. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица администрации и руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава администрации Шелковского муниципального района или его заместители. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

13.14. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

13.16. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например: о выделении земельного участка, об оказании материальной

помощи и т.п.). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется

13.17. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

13.18. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с регламентом администрации Шелковского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

13.19. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

13.21. По обращениям на электронную приемную Главы администрации Шелковского муниципального района ответы отсылаются исполнителями на электронные адреса заявителей.

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

13.23. Материалы по рассмотрению обращения должностным лицом администрации Шелковского муниципального района (структурным подразделением) направляются в канцелярию. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Административного регламента, возвращаются исполнителю на доработку.

13.24. Хранение дел рассмотренных обращений и карточек личного приема обеспечивается Отделом в текущем архиве администрации Шелковского муниципального района в течение пяти лет.

## **14. Постановка обращений на контроль**

14.1. 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 также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации, также муниципальных предприятий и учреждений, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

14.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Главы Чеченской Республики, Председателя Правительства Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан.

14.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава администрации Шелковского муниципального района, его

заместители, руководители структурных подразделений администрации Шелковского муниципального района.

14.4. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

14.5. Обращение может быть возвращено в соответствующий орган и другую организацию или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

14.6. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

## **15. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращения и решения, принятого по нему**

15.1. В соответствии со статьей 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, органа местного самоуправления, должностного лица, государственного или муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы. Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий, в порядке подчиненности, орган государственной власти, орган местного самоуправления, к должностному лицу, государственному или муниципальному служащему.