УТВЕРЖЕНО

постановлением администрации

Хазанского муниципального образования

от 02.02.2021 № 13

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Хазанского муниципального образования**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон) регулирует процедуру прохождения обращений граждан Российской Федерации (далее - граждан) в адрес администрации Хазанского муниципального образования (далее – администрация), должностных лиц администрации. Установленная настоящим Положением процедура прохождения обращений распространяется также на обращения в адрес администрации, должностных лиц администрации иностранных граждан и лиц без гражданства, подлежащие рассмотрению в соответствии с урегулированной настоящим Положением законодательством Иркутской области, при прохождении обращений граждан в адрес администрации, должностных лиц администрации применяются требования иных муниципальных правовых актов Хазанского муниципального образования.

**2. Поступление и регистрация обращений**

2.1. Письменные обращения граждан в адрес администрации, на имя главы Хазанского муниципального образования (далее – глава Хазанского МО), должностных лиц администрации поступают главе Хазанского МО.

Обращения в форме электронного документа в адрес администрации, главы Хазанского МО, должностных лиц администрации поступают главе Хазанского МО через специальную форму на официальном сайте администрации в сети Интернет (Хазанское.рф).

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу администрации в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Устные обращения граждан поступают к главе Хазанского МО, иным должностным лицам администрации в ходе личного приема граждан, а также по телефону администрации.

2.3. Обращения подлежат регистрации и постановке на контроль в соответствии с

настоящим Положением, инструкцией по делопроизводству в администрации и иными муниципальными правовыми актами администрации. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию.

**3. Рассмотрение обращений**

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в тот же день рассматриваются главой Хазанского МО.

3.2. Жалоба не может быть направлена на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3. Ответственному исполнителю принадлежит право созыва соисполнителей и получения от них необходимой информации для обобщения и подготовки ответа.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное, своевременное рассмотрение обращений и обязаны в сроки, указанные ответственным исполнителем, представить ему все необходимые материалы и сведения. Если ответственным исполнителем не установлен иной срок, информация по вопросам, поставленным в обращении, разрешение которых входит в компетенцию соисполнителя, направляется ответственному исполнителю не позднее десяти календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения (а в случаях, предусмотренных абзацами 2,3 п. 3.4, п.п. 3.7, 3.9 настоящего Положения – не позднее четырех календарных дней до истечения установленного срока).

Ответственный исполнитель, соисполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости - с участием заявителя, с выездом на место);

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у 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;

- обеспечивают направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов (за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона), уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Соисполнители не вправе направлять самостоятельно подготовленный ответ, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет заявителю обобщенный ответ, либо в соответствии с п. 3.6. настоящего Положения уведомление о переадресации обращения в другой орган местного самоуправления, государственный орган, другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4. Обращения рассматриваются в администрации в соответствии с ее компетенцией.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 3.5, 3.9 настоящего Положения.

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 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5. В случае, если в соответствии с п. 3.4. настоящего Положения 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 заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган.

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

3.8. Письменное 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. При этом заявителю направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается 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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 государственный орган, 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.

3.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Хазанского МО 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении в письменной форме.

В случае поступления в администрацию или должностному лицу администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.11. 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, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.12. При рассмотрении обращения гражданина 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.13. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц

3.14. При рассмотрении обращения гражданин имеет права, предусмотренные Федеральным законом.

3.15. Ответы, уведомления, сообщения, разъяснения, письма о переадресации обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам подписываются главой Хазанского МО, его заместителями в пределах своей компетенции.

3.16. Обращение считается рассмотренным по существу, если заявителю направлен исчерпывающий ответ, включающий информацию по всем поставленным в обращении вопросам, и по обращению приняты необходимые меры в пределах компетенции администрации.

3.17. Датой исполнения обращения считается дата отправки либо выдачи на руки адресату окончательного ответа, разъяснения, уведомления, сообщения, письма о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу.

3.18. Ответ, уведомление, сообщение, разъяснение, письмо о переадресации обращения соответствующему государственному органу, органу местного самоуправления, должностному лицу должно соответствовать следующим требованиям:

- полнота содержания (наличие информации по всем поставленным в обращении вопросам);

- надлежащее оформление в соответствии с инструкции по делопроизводству в администрации.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу администрации в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию или должностному лицу администрации 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 неразглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**4. Личный прием граждан**

4.1. Глава Хазанского МО осуществляют личный прием граждан по вопросам, входящим в его компетенцию, согласно графику приема граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на прием граждан.

4.2. Прием граждан главой Хазанского МО организуется самостоятельно. Прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утвержденному главой Хазанского МО. График приема доводится до сведения населения путем опубликования в средствах массовой информации, а также размещения на официальном сайте администрации и информационном стенде в здании администрации.

4.3. Прием граждан главой Хазанского МО осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет глава Хазанского МО путем принятия устного заявления непосредственно в приемной главы либо по телефону, письменного заявления, а также заявления, поступившего на официальный сайт администрации.

В заявлении должны быть указаны данные о лице, обратившемся на личный прием, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения. Также могут быть указаны данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.4. Заявителю может быть отказано в предварительной записи на прием к главе Хазанского МО, если решение вопроса не относится к их компетенции. В этом случае заявителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Прием граждан иными должностными лицами администрации производится в порядке очередности в установленные графиком дни недели без предварительной записи.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

4.7. В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Глава Хазанского МО при ведении приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений муниципальных служащих администрации, предоставляющих необходимые справочные и информационные материалы.

4.8. Поручения главы Хазанского МО, данные во время личного приема граждан, заносятся в карточку регистрации личного приема и ставятся на контроль. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

4.9. Краткое содержание устного обращения и другие реквизиты заявителя заносятся в электронную базу данных.

4.10. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.12. В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

4.13. Документы по личному приему граждан хранятся в администрации в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления в другой орган местного самоуправления, государственный орган, должностному лицу запроса о представлении документов, материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней.

5.2. В случае продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель до окончания первоначального срока рассмотрения соответствующего обращения обязан направить заявителю письменное уведомление об этом.

**6. Ответственность за нарушение порядка и сроков прохождения**

**и рассмотрения обращений**

6.1. Лица, виновные в нарушении установленных порядка и сроков прохождения и рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

6.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации, ее должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

6.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.