**25.02.2021 г. № 3**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ЗАЛАРИНСКИЙ РАЙОН»**

**ВЛАДИМИРСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

В целях обеспечения прав граждан на обращение в администрацию Владимирского муниципального образования, руководствуясь статьями 16, 32 Федерального закона 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», статьями 18 Устава Владимирского муниципального образования,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Владимирского муниципального образования (прилагается).

1. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации.
2. Постановление администрации Владимирского муниципального образования от 20.01.2013 года № 3 «Об утверждении регламента личного приема граждан и регламента обращений граждан в администрацию Владимирского МО» считать утратившим силу
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава Владимирского

муниципального образования Е.А.Макарова

УТВЕРЖЕНО

постановлением администрации Владимирского муниципального образования

от 25.02.2021 г\_ № 3

**Положение   
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Владимирского муниципального образования**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение в соответствии с [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее 59-ФЗ) регулирует процедуру прохождения обращений граждан Российской Федерации (далее - граждан) в адрес администрации Владимирского муниципального образования (далее – администрация, при необходимости указать сокращенное наименование), должностных лиц администрации Владимирского МО.

Установленная настоящим Положением процедура прохождения обращений распространяется также на обращения направленные в адрес администрации Владимирского муниципального образования должностных лиц администрации Владимирского муниципального образования от иностранных граждан и лиц без гражданства, подлежащие рассмотрению в соответствии с 59-ФЗ. В части, не урегулированной настоящим Положением, 59-ФЗ и законодательством Иркутской области, при поступлении обращений граждан в адрес администрации Владимирского муниципального образования, должностных лиц администрации Владимирского муниципального образования применяются требования иных муниципальных правовых актов Владимирского муниципального образования , в т.ч. инструкция по делопроизводству.

**2. Поступление и регистрация обращений**

2.1. Письменные обращения граждан в адрес администрации Владимирского муниципального образования, на имя главы Владимирского муниципального образования (далее – глава поселения), должностных лиц администрации Владимирского муниципального образования поступают в отдел организационной работы управления правовой, кадровой и организационной работы администрации Владимирского муниципального образования (далее – отдел организационной работы).

Обращения в форме электронного документа в адрес администрации Владимирского муниципального образования, главы поселения, должностных лиц администрации Владимирского муниципального образования поступают в отдел организационной работы через специальную форму на официальном сайте сети Интернет администрации Владимирского муниципального образования (указать электронный адрес на который поступают электронные обращения от граждан).

2.2. Устные обращения граждан поступают главе поселения, иным должностным лицам администрации Владимирского муниципального образования в ходе личного приема граждан, а также по телефону **например** «горячей линии» администрации \_ Владимирского муниципального образования, либо на иные рабочие телефоны администрации Владимирского муниципального образования.

2.3. Обращения подлежат регистрации и постановке на контроль в соответствии с настоящим Положением, инструкцией по делопроизводству в администрации Владимирского муниципального образования и иными муниципальными правовыми актами администрации Владимирского муниципального образования Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию Владимирского муниципального образования.

2.4. Обращения граждан поступившие в администрацию Владимирского муниципального образования регистрируются в электронной системе делопроизводства и документооборота (далее - ЭСДД). При регистрации в карточку вносятся следующие сведения: дата, регистрационный номер поступившего обращения, фамилия, имя, отчество, место проживания (почтовый адрес), адрес электронной почты заявителя (при наличии), контактный телефон (при наличии), повторность, краткое изложение существа обращения, содержание резолюции с указанием ответственных за рассмотрение обращения, исполнителей, соисполнителей, дата и регистрационный номер ответа на обращение.

**3. Рассмотрение обращений**

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в тот же день передаются на рассмотрение мэру города.

3.2. Обращение с резолюцией мэра города поступает в отдел организационной работы для отметки в ЭСДД содержания резолюции и передачи ответственному исполнителю.

3.3. Ответственный исполнитель вправе передать обращение на рассмотрение в подчиненное ему структурное подразделение администрации ЗГМО.

3.4. Жалоба не может быть направлена на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5. 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. 3.6, п.п. 3.9, 3.11 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](garantF1://12046661.11) 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.

3.6. Обращения рассматриваются в администрации ЗГМО в соответствии с ее компетенцией.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ЗГМО, 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. 3.7, 3.[11](#sub_318) 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](consultantplus://offline/ref=8044D3624B81A8E1F4E873F09866A8CF8787DB10C73AB50DE10177693AEE5EBC0D7BD1B41160375F502276D30057F3767D75E3B2097FE480u6c6C) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Иркутской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Иркутской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [3.11.](consultantplus://offline/ref=8044D3624B81A8E1F4E873F09866A8CF8783DB1DCD3EB50DE10177693AEE5EBC0D7BD1B71A3464180D2423825A02FC697F6BE1uBc1C) настоящего Положения;

3.7. В случае, если в соответствии с [п.](#sub_311) 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.

3.8. 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

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. 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, мэр города 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.

3.13. 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.

3.14. 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.

3.15. 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

3.16. При рассмотрении обращения гражданин имеет права, предусмотренные [Федеральным законом](garantF1://12046661.0).

3.17. Ответы, уведомления, сообщения, разъяснения, письма о переадресации обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам подписываются главой поселения, его заместителями (при наличии) в пределах своей компетенции.

3.18. 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 Владимирского муниципального образования.

3.19. 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.

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

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

- надлежащее оформление в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации Владимирского муниципального образования

3.21. Ответственный исполнитель в течение трех календарных дней после отправки ответа должен представить в отдел организационной работы копию ответа для формирования контрольного дела и снятия обращения с контроля.

3.22. Ответственное должностное лицо администрации в лице главы Владимирского муниципального образования вносит сведения о результатах рассмотрения поступивших в администрацию Владимирского муниципального образования обращений, в т.ч. обращений поступивших в администрацию из других организаций на портал ССТУ.РФ ежемесячно до 5 числа месяца следующего за отчетным.

**4. Личный прием граждан**

4.1. Глава поселения, заместители (при их наличии), иные уполномоченные должностные лица осуществляют личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно графику приема граждан, в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на прием граждан.

4.2. Прием граждан главой поселения, заместителями (при наличии), иные уполномоченные должностные лица организуется отделом организационной работы (иным уполномоченным лицом). Прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утвержденному главой поселения. График приема доводится до сведения населения путем опубликования в средствах массовой информации, а также размещения на официальном сайте администрации Владимирского муниципального образования и информационном стенде в здании администрации.

4.3. Прием граждан главой поселения, заместителями (при наличии), иными уполномоченными должностными лицами осуществляется в порядке предварительной записи, либо без таковой.

Предварительную запись на прием осуществляет специалист Владимирского муниципального образования.

4.4. 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.

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

Уполномоченные должностные лица при ведении приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений муниципальных служащих администрации Владимирского муниципального образования предоставляющих необходимые справочные и информационные материалы.

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

4.7. 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 согласия гражданина, о чем делается запись в карточке приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.15. Отдел организационной работы (иное уполномоченное должностное лицо) ежеквартально обобщает, анализирует информацию о содержании обращений граждан, поступающих в адрес администрации Владимирского муниципального образования, должностных лиц администрации Владимирского муниципального образования, состоянии работы с данными обращениями и представляет главе поселения аналитическую справку.

**5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Владимирского муниципального образования 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 необходимости ответственный исполнитель не менее чем за пять календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения направляет главе поселения аргументированную служебную записку с просьбой о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. В случае продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель до окончания первоначального срока рассмотрения соответствующего обращения обязан направить заявителю письменное уведомление об этом. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подлежит обязательной отметке в администрации Владимирского муниципального образования кем специалистом . администрации

**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 Владимирского муниципального образования , 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.