**16 марта 2021 г. №\_7**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ЗАЛАРИНСКИЙ РАЙОН»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**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

**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 главе 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 на официальном сайте сети Интернет администрации Владимирского муниципального образования ( <http://vladimirskoemo.ru/>).

2.2. Устные обращения граждан поступают главе поселения, иным должностным лицам администрации Владимирского муниципального образования в ходе личного приема граждан, а также по телефону администрации Владимирского муниципального образования (89027674695), 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 книге регистрации приема граждан. 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 главы администрации

3.2. Обращение с резолюцией главы поступает ответственному исполнителю или иному уполномоченному главой администрации лицу

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

3.4. 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.

3.5. 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. 3.7, 3.[11](file:///C:\Users\Администратор\Desktop\постановление%20главы%20№%203%20от%2025.02.2021.docx#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;

3.6. В случае, если в соответствии с [п.](file:///C:\Users\Администратор\Desktop\постановление%20главы%20№%203%20от%2025.02.2021.docx#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.

3.7. 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

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. 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.

3.13. 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.

3.14. 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

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

3.16. 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.

3.17. 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.

3.18. 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.

3.19. 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

3.20. 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.

3.21. 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, 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 , иными уполномоченными должностные лицами 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, 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. Уполномоченное главой администрации 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.