

 УТВЕРЖДАЮ

 Глава администрации Донгаронского

 сельского поселения

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Булкаев Э.Ш.

 03.02.2020г.

 **Порядок рассмотрения обращений граждан**

 **Донгаронского сельского поселения**

 Общие положения:

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами. Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в органы местного самоуправления - в администрацию Донгаронского сельского поселения. Устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Донгаронского сельского поселения а также ведения делопроизводства по ним.

 1.2. Учет письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы администрации Донгаронского сельского поселения выполняет специалист администрации Донгаронского сельского поселения. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Донгаронского сельского поселения ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

II. Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;- обращений, рассматриваемых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным конституционным законом от 21 июля 1994 года N 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации";- обращений, рассматриваемых в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Донгаронского сельского поселения, либо должностным лицам, реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Основные термины, используемые в настоящем Положении используются следующие основные термины:- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в администрацию Донгаронского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и 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 государственных органов и 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.

IV. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения. При рассмотрении обращения администрацией Донгаронского сельского поселения гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8.1 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение, на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.5. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации Донгаронского сельского поселения гарантируется неразглашение 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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V. Требования к письменным обращениям

5.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа (администрация Донгаронского сельского поселения) в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Вложенные в конверты ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию Донгаронского сельского поселения или к должностному лицу 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

VI. Направление и регистрация письменных обращений

6.1. Гражданин направляет письменное обращение в администрацию Донгаронского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию Донгаронского сельского поселения или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу. Все поступающие в адрес главы администрации Донгаронского сельского поселения письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются специалистом администрации.

6.3. Письма граждан с пометкой "лично" после прочтения адресатом, в случае если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

6.4. Письма, переданные главе администрации Донгаронского сельского поселения при встречах с населением, регистрируются специалистом и направляются исполнителям.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Донгаронского сельского поселения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", невозможно направить жалобу на рассмотрение или в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

VII. Организация работы с обращениями граждан

7.1. Обращение, поступившее в администрацию Донгаронского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости поступившее обращение в адрес администрации Донгаронского сельского поселения или его должностного лица может быть рассмотрено с выездом на место.

7.3. Глава администрации Донгаронского сельского поселения должностные лица администрации сельского поселения 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 органах и у других 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 письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Письменное уведомление заявителю направляется за подписью главы Донгаронского сельского поселения.

7.4. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения осуществляются специалистом администрации Донгаронского сельского поселения с использованием журнала регистрации обращений граждан (Приложение No1).

7.5. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются главе администрации Донгаронского сельского поселения для ознакомления и принятия решения. Поручения (резолюции) пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными указаниями по существу вопросов, поставленных в обращениях граждан.

7.6. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции главы администрации Донгаронского сельского поселения.

7.7. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения обращения готовит ответ заявителю. Ответ на обращение подписывается главой администрации Донгаронского сельского поселения.

7.8. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу в администрацию Донгаронского сельского поселения обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.9. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами (оформленными "В дело"), в том числе с ответом заявителю, специалисту администрации Донгаронского сельского поселения.

7.10. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Донгаронского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.11. Порядок визирования подготовленных ответов на обращение граждан за подписью главы администрации сельского поселения устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.12. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть отметка об исполнении "В дело", дата и личная подпись главы администрации Донгаронского сельского поселения, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Донгаронского сельского поселения. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

VIII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Главой администрации Донгаронского сельского поселения принимается решение о списании данного обращения "В дело". 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 орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

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

8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Донгаронского сельского поселения вправе оставить обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Главой администрации Донгаронского сельского поселения принимается решение о списании данного обращения "В дело".

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения.

8.5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями специалистом администрации Донгаронского сельского поселения формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

8.6. 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 администрации Донгаронского сельского поселения 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 администрацию Донгаронского сельского поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Главой администрации Донгаронского сельского поселения принимается решение о списании данного обращения "В дело".

8.8. Письменные обращения, переданные на личном приеме граждан, главой администрации Донгаронского сельского поселения рассматриваются как обычные обращения. Авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан в администрации Донгаронского сельского поселения. Их заявления оформляются "В дело" как исполненные.

8.9. Обращения граждан, поступившие в администрацию Донгаронского сельского поселения из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

IX. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

9.1. Обращения, поступившие в администрацию Донгаронского сельского поселения рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен главой администрации Донгаронского сельского поселения.

9.2. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений, в порядке исключения, могут быть продлены главой администрации Донгаронского сельского поселения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя, если таковым затребованы результаты рассмотрения. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения прочтению. Главой администрации Донгаронского сельского поселения принимается решение о списании данного обращения "В дело".

X. Работа с обращениями, поставленными на контроль. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, переданные главе администрации Донгаронского сельского поселения при его встречах с населением, направленные в адрес главы из федеральных органов государственной власти, (далее - вышестоящие органы государственной власти), как правило, ставятся на контроль (далее - контрольные обращения).

10.1. На контрольных обращениях специалистом администрации Донгаронского сельского поселения проставляется запись "Контроль". Контроль за ходом и сроками рассмотрения осуществляется специалистом.

10.2. Контрольные обращения граждан, поступившие в администрацию Донгаронского сельского поселения из вышестоящих органов государственной власти, после регистрации передаются главе администрации Донгаронского сельского поселения для принятия решений по организации их рассмотрения, подготовки ответов в вышестоящие органы государственной власти.

10.3. Должностное лицо-исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах главу администрации Донгаронского сельского поселения, готовит ответ заявителю. В письмах вышестоящих государственных органов власти содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются главой администрации Донгаронского сельского поселения.

10.4. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает глава администрации Донгаронского сельского поселения.

10.5. Требования к содержанию и оформлению ответов (справок) на контрольные обращения: - ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан; - если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе; - в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения.

XI. Организация работы по личному приему граждан.

11.1. Личный прием граждан сельского поселения осуществляет;

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2. По вопросам, не входящим в компетенцию администрации Донгаронского сельского поселения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

11.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если гражданин представляет интересы другого лица по вопросам, входящим в компетенцию администрации Донгаронского сельского поселения, то кроме документа, удостоверяющего личность, он предъявляет документ, удостоверяющий его право действовать от имени представляемого лица, оформленный в соответствии с законодательством РФ.

11.4. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления заявителей о результатах их рассмотрения, списания "В дело" устанавливается такой же порядок, как для письменных обращений.

11.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме приложению N 2 к настоящему Положению. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке. 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 Журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

11.7. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляет специалист администрации Донгаронского сельского поселения.

11.8. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления должностному лицу, осуществлявшему прием.

11.9. Должностное лицо, как правило, не может перепоручить подчиненному вести прием граждан вместо себя.

11.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

XII. Хранение материалов по обращениям граждан.

12.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста администрации Донгаронского сельского поселения.

 Приложение №1

 Журнал учета письменных обращений граждан

 Донгаронского сельского поселения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата поступления | ФИО заявителя, его домашний адрес (телефон) | Кол-во листов | Краткое содержание обращении | Когда и кому доложено, указание (резолюция) срок исполнения | Кому передано. Куда направлен ответ  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

 Приложение №2

 ЖУРНАЛ

Учета приема граждан Донгаронского сельского поселения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата приема | ФИО посетителя | Адрес. Профессия, место работы, должность и др. сведения о посетителе | Вид обращения, его краткое содержание | Какое принято решение, кому поручено, ответ заявителя | Кто принимал (фамилия) подпись |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |