РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Администрация

Услонского муниципального образования

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 07 декабря 2023 г. № 111 с. Услон

|  |
| --- |
| О внесении изменений и дополнений в постановление № 117 от 28.12.2021 г. «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Услонского муниципального образования Зиминского районного муниципального образования» |

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 23, 46 Устава Услонского муниципального образования Зиминского района, администрация Услонского муниципального образования Зиминского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Изложить в новой редакции «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Услонского муниципального образования» утвержденное постановлением № 117 от 28.12.2021 г. «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Услонского муниципального образования Зиминского районного муниципального образования».
2. Настоящее постановление опубликовать в информационном бюллетене Услонского муниципального образования «Селяночка» и разместить на официальном сайте администрации Услонского муниципального образования Зиминского района.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы Услонского муниципального

образования Зиминского района Т.В. Чернова

УТВЕРЖЕНО

постановлением администрации

Услонского муниципального образования

от 07.12.2023 № 111

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Услонского 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 Услонского 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 Услонского муниципального образования.

**2. Поступление и регистрация обращений**

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

Обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступают в адрес администрации Услонского МО, главы Услонского МО, должностных лиц администрации через специальную форму на официальном сайте администрации в сети Интернет (Услонское.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), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым 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 Услонского 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 Услонского 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 Услонского 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 Услонского 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 инструкцией 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 Услонского 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 Услонского МО организуется самостоятельно. Прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утвержденному главой Услонского 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 Услонского МО осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет глава Услонского 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 Услонского 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 Услонского МО при ведении приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений муниципальных служащих администрации, предоставляющих необходимые справочные и информационные материалы.

4.8. Поручения главы Услонского 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.