**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**МУСТАЕВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**НОВОСЕРГИЕВСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.01.2020г. № 3-п

с. Мустаево

Об утверждении Положения о порядке

рассмотрения обращений граждан

в администрации Мустаевского сельсовета

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 02.07.2013 года № 182 «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Мустаевского сельсовета Новосергиевского района Оренбургской области согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу после его подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте администрации.

Врио главы администрации Л.И. Исмакова

Разослано: прокурору, в дело.

Приложение

к постановлению администрации

Мустаевского сельсовета

от 23.01.2020 г. № 3-п

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Мустаевского сельсовета**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращения в администрацию Мустаевского сельсовета.

Данное Положение разработано с целью определения последовательности действий (административных процедур) при организации работы с обращениями граждан в администрации Мустаевского сельсовета, а также повышения качества рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом 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», Уставом муниципального образования Мустаевского сельсовета.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности 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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанного органа 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;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

4. Общее руководство по организации работы с обращениями граждан осуществляет глава администрации Мустаевского сельсовета.

**2. Основные принципы рассмотрения и разрешения обращений граждан**

2.1. Обращение, поступившее в местную администрацию или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. Обращение рассматривается объективно, всесторонне, в случае необходимости с выездом на место, с участием гражданина, направившего обращение.

2.3. Обращения граждан рассматриваются местной администрацией в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.4. Обращение считается рассмотренным, если приняты меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и направлен ответ по существу поставленных в нем вопросов.

**3. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения**

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

3.2. При рассмотрении обращения в администрации Мустаевского сельсовета гражданин имеет право:

3.2.1. представлять дополнительные документы и материалы, подтверждающие обстоятельства, изложенные в обращении или содержащие иную, связанную с обращением гражданина, информацию либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.2.2. 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 действующим законодательством Российской Федерации тайну;

3.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.2.4. обжаловать решение, действие (бездействие) местной администрации и должностных лиц в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. При рассмотрении обращения гражданина:

запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Мустаевского сельсовета или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**4. Порядок информирования о порядке подачи и рассмотрения обращения граждан**

4.1. Информация о работе с обращениями граждан предоставляется специалистами администрации:

непосредственно в здании местной администрации;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

4.2. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Мустаевского сельсовета: 461225, Оренбургская область, Новосергиевский район, с. Мустаево, ул. Школьная, 8;

телефон администрации Мустаевского сельсовета: 8(35339) 94-6-24:

адрес электронной почты администрации Мустаевского сельсовета: mus\_ss@mail.ru.

4.3. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан в администрации Мустаевского сельсовета, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

график приема граждан главой администрации Мустаевского сельсовета, либо уполномоченным на то должностным лицом.

4.4. Специалистами администрации Мустаевского сельсовета предоставляются консультации по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

мест и графиков личного приема должностными лицами администрации Мустаевского сельсовета;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

4.5. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота предоставляемой информации.

**5. Требования к письменному обращению**

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

наименование органа местного самоуправления (администрация Мустаевского сельсовета), в который направляет письменное обращение (либо фамилию, имя, отчество или должность должностного лица);

свои фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись;

дату.

В письменном обращении могут быть указаны контактные телефоны гражданина.

**6. Направление и регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Мустаевского сельсовета.

Делопроизводство по предложениям, заявлениям, жалобам ведется отдельно.

6.2. При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес);

дата поступления обращения и регистрационный номер;

вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

тема обращения;

содержание обращения;

данные о наличии приложений;

вид доставки;

сопроводительный документ.

фамилия и инициалы ответственного исполнителя - должностного лица, курирующего решение вопросов обращения.

6.2. Если обращение подписано двумя и более лицами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

6.4. После выполнения решения, принятого по обращению гражданина, в регистрационной карточке указывается когда, кем и какой дан ответ заявителю.

6.5. Обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Мустаевского сельсовета.

6.6. Предложения, заявления и жалобы граждан подлежат рассмотрению теми органами и должностными лицами, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении.

6.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.5 настоящего Положения.

6.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.9. Администрация Мустаевского сельсовета или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.11. В случае если, в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.10. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**7. Рассмотрение обращения**

7.1. Администрация Мустаевского сельсовета или должностное лицо:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Положения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения обращения.

7.3. Администрация Мустаевского сельсовета или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 30 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, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Мустаевского сельсовета или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.5. Ответ на обращение подписывается главой администрации Мустаевского сельсовета либо уполномоченным на то должностным лицом.

7.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.7. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят индивидуальный правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

7.8. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

7.9. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет заместитель главы администрации Мустаевского сельсовета.

7.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

**8. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

8.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.2. 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 компетентный орган местного самоуправления.

8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Мустаевского сельсовета вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, в течении 7 дней со дня регистрации, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5.1. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**9. Сроки рассмотрения обращений граждан**

9.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать тридцати дней с момента регистрации обращения в администрации Мустаевского сельсовета.

9.2. В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его обращения.

**10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан ведут:

глава администрации Мустаевского сельсовета;

заместитель главы администрации и специалисты администрации Мустаевского сельсовета;

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий личность.

10.3. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком приема в здании администрации Мустаевского сельсовета.

10.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

10.5. Предварительная запись на прием граждан осуществляется уполномоченными специалистами администрации.

10.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

10.8. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

10.9. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будут поручены рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

10.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

10.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием мер по разрешению постановленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан**

11.1. Администрация Мустаевского сельсовета:

осуществляет контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан в своей администрации;

анализирует содержание поступающих обращений и причины возникновения повторных обращений;

не реже одного раза в год обнародует информацию о работе с обращениями граждан;

по каждому обращению оформляется дело, которое хранится пять лет.

**12. Ответственность за нарушение настоящего Положения.**

12.1. Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

**13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

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

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрацией Мустаевского сельсовета местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.