**26.01.2024г. №5**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**УСТЬ-УДИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**МАЛЫШЕВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МАЛЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МАЛЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

В целях улучшения работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности и результативности, руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьёй 21 Устава Малышевского муниципального образования, администрация Малышевского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить [Положение](#Par43) о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Малышевского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.

2.Постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте администрации Малышевского сельского поселения.

3.Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Глава Малышевского муниципального образования:

Н.В. Салтыкова

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации Малышевского

сельского поселения

от 26.01.2024г. №5

**Положение**

**о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Малышевского сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в Малышевском муниципальном образовании - осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая .2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Уставом Малышевского муниципального образования, настоящим Положением.

1.2. В администрации Малышевского сельского поселения (далее – администрация поселения) в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, поступившие в письменном виде, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», устные обращения во время приема граждан (далее - обращения).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы администрации поселения, осуществляет специалист администрации поселения.

1.4. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа на обращение возлагается на исполнителя администрации поселения.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения.

2.2 Ответственный за регистрацию обращений в письменной форме:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения ставит регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, указанный регистрационный штамп ставится в ином обеспечивающем прочтение месте первой страницы обращения;

- регистрирует в журнале учета предложений, заявлений и жалоб.

При поступлении устного обращения:

- заполняет карточку личного приема;

- регистрирует в журнале учета приема граждан;

- определяет тематику и тип обращения, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- составляет и вводит аннотацию на обращение (краткое содержание всех вопросов, поставленных в обращении);

- указывает тему согласно Тематическому классификатору обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. При наличии нескольких вопросов тематика указывается по каждому из них.

2.3. После регистрации копия обращения в письменной форме передается на рассмотрение исполнителю в соответствии с резолюцией главы администрации поселения. Подлинник обращения в письменной форме передается специалисту.

2.4. Специалист:

- заводит Дело по обращению;

- определяет тематику и тип обращения, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- составляет и вводит аннотацию на обращение (краткое содержание всех вопросов, поставленных в обращении);

- указывает тему согласно Тематическому классификатору обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. При наличии нескольких вопросов тематика указывается по каждому из них;

- осуществляет внесение на информационный ресурс ССТУ.РФ обращений в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в администрацию поселения;

- ставит на контроль обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Иркутской области и других государственных органов власти.

2.5. Направление обращения на рассмотрение осуществляется в соответствии с распределением полномочий, исходя исключительно из его содержания независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.6. Ответственность за соблюдение срока несут ответственные исполнители.

2.7. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, то в течение семи дней со дня регистрации указанное обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.9. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, иной 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.

2.10. Переадресацию поступившего в администрацию поселения и зарегистрированного обращения, а также уведомление заявителя в предусмотренный [пунктом 2.7](#Par82) настоящего Положения срок осуществляют лица, указанные в [пункте 2.6](#Par81) настоящего Положения.

2.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.12. 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 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

2.14. Администрация поселения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом

2.15. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.16. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства 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 субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ от 02 мая 2006 года.

2.17. Администрация поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, иной 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.

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

2.19. Обращения рассматриваются в структурном подразделении администрации поселения или с выездом на место.

2.20. При рассмотрении обращения лица, указанные в [пункте 2.6](#Par81) настоящего Положения:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

- уведомляют заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляют во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.21. Ответ на обращение, поступившее на имя главы администрации поселения, подписывается главой администрации поселения при наличии в указанном ответе информации по всем вопросам, поставленным заявителем в обращении.

2.22. Проект ответа передается на подпись главе администрации в двух экземплярах. Один экземпляр подписанного ответа передается специалисту для закрытия Дела.

2.23. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию поселения или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ от 02 мая 2006 года на официальном сайте администрации поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.24. Подписанный ответ заявителю и информация в государственные органы, должностным лицам оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации поселения и регистрируются в канцелярии в соответствующих журналах регистрации.

2.25. Ответ дается на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению заявителя.

2.26. Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.27. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.28. В случае поступления в администрацию поселения или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ на официальном сайте администрации поселения 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.

2.29. 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.30. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.31. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию поселения в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию поселения в письменной форме.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в администрацию поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней.

3.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации поселения.

3.4. Глава администрации поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

4. Работа с обращениями, поставленными на контроль

4.1. На контроль в администрации поселения обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации поселения, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

4.2. В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, которые поступили в администрацию поселения из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Иркутской области, государственных органов.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль обращений осуществляет специалист.

4.4. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации поселения в соответствии с графиком приема граждан ведет глава администрации поселения.

5.2. Организацию личного приема граждан в администрации поселения осуществляет специалист.

5.3. Запись на личный прием главы администрации поселения осуществляет специалист 1 категории с предъявлением гражданином паспорта или другого документа, удостоверяющего личность.

5.4. 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.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

**6. Аналитическая и информационно-справочная работа**

6.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в администрации поселения проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

6.2. Специалист составляет ежеквартальную и годовую отчетность по обращениям граждан, поступившим в администрацию поселения, и пояснительную записку к ней.

6.3. Специалист ежемесячно представляет через раздел "Результаты рассмотрения обращений" в защищенной или открытой части информационного ресурса ССТУ.РФ отчет о результатах рассмотрения поступивших обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

6.4. Материалы о результатах работы с обращениями граждан публикуются на официальном сайте администрации поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.