|  |  |
| --- | --- |
| Администрациямуниципального образованияВолжский сельсоветКурманаевского района **Оренбургской области** ПОСТАНОВЛЕНИЕ 00.00.2022 № 00-п |  |

Об утверждении **Положения о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в Администрации муниципального образования Волжский сельсовет Курманаевского района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан:

1. Утвердить **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан** в Администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района согласно приложению.

2. Признать постановления Администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района от 19.01.2016 № 7-п «Об утверждении **Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования Волжский сельсовет Курманаевского района»,** № 8-п от 26.02.2018 года «О внесении изменений в постановление от 19.01.2016 года № 7-п», № 5-п от 05.02.2019 «О внесении изменений в постановление № 7-п от 19.01.2016»утратившими силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу после официального опубликования в газете «Волжский вестник» и подлежит размещению на официальном сайте **муниципального образования Волжский сельсовет**.

Глава муниципального образования К.А. Казачков

Разослано: в дело, прокурору, газете «Волжский вестник»

Приложение к постановлению

от 00.00.2022 № 00-п

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в Администрации муниципального образования Волжский сельсовет Курманаевского района (далее – Положение)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Администрацию **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района (далее - администрация района), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района.

* 1. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и законами Оренбургской области.
  2. 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.
  3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.5. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Волжский сельсоветКурманаевский район, настоящим Положением, предусматривающим порядок и последовательность действий, проводимых должностными лицами администрации при рассмотрении обращений граждан.

1.6. Обращения граждан поступают в виде писем, телеграмм, петиций по почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, доставляются нарочным, а также в устной форме на личном приеме граждан в администрации и на выездных приемах, при проведении главой администрации приема граждан в органах местного самоуправления сельских поселений.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется главным специалистом по работе с территориями.

2. **ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района и ее должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. ПРАВО ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения должностными лицами администрации гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 данного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района или к должностному лицу с критикой деятельности администрации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения 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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование администрации, в которую 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.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ

6.1. Секретарем главы администрации:

проверяется правильность адресования поступившей корреспонденции. Письменные обращения, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению невскрытыми для направления адресату;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

конверт подкалывается к письму;

поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) также прикладываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

6.2. На письма, в которых после рассмотрения обнаруживается недостача документов, упоминаемых автором в обращении, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется акт.

6.3. Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению. Проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа письменного обращения.

6.4. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются главным специалистом по работе с территориями.

6.5. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется главным специалистом по работе с территориями, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в администрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

6.6. Письменные обращения, поступившие в администрацию после 16.00 часов, регистрируются ведущим специалистом следующим рабочим днем.

6.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется исполнителем письменного обращения 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](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) 6.21. настоящего Положения.

6.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) 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 Губернатору Оренбургской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пункте](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) 6.21. настоящего Положения.

6.9. 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 исполнителем письменного обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.10. Исполнитель при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

6.12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.13. Регистрация обращений осуществляется в автоматизированной системе электронного документооборота (далее – АСЭД).

6.14. При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

6.15. Датой поступления считается дата, указанная на штампе администрации.

6.16. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

6.17. 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 первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократными (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

6.18. Ведущий специалист:

прочитывает письменные обращения граждан;

сверяет указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество заявителя, адрес (уточняя его при необходимости). Конверты обращений сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителей, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма;

регистрирует обращения граждан с использованием АСЭД с заполнением всех необходимых реквизитов;

проставляет в регистрационном штампе письменного обращения регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения;

заполняет регистрационно-контрольную карточку обращения для текущего контроля за сроком рассмотрения;

зарегистрированные письменные обращения передаются главе администрации для «резолюции» и направляются заместителям главы администрации и начальникам отделов администрации для исполнения.

6.19. Обращения, поступившие в администрацию из федеральных органов власти, от депутатов различных уровней и других корреспондентов, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль при их регистрации. При необходимости, при поступлении обращений от одного и того же лица распечатывается история обращений заявителя (заявителей), которая передается вместе с поступившим обращением.

6.20. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан в администрации, а заявления оформляются в дело как исполненные.

6.21. Ведущий специалист отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

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;

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 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо прекращает переписку в связи с безосновательностью очередного обращения 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;

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.

6.22. По вышеназванным группам обращений исполнитель письменного обращения готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе администрации на подпись. Подписанное уведомление передается ведущему специалисту для отправки заявителю, о чем делается отметка в базе данных АСЭД.

6.23. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – семь дней со дня регистрации обращения.

6.24. Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

7.1.1. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в здании администрации(кабинет № 3);

по телефону;

по электронной почте;

по почте при обращении заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

на официальном сайте администрации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

7.1.2. Местонахождение администрации МО Волжский сельсовет: п. Волжский ул. Центральная, дом 5, Курманаевский район, Оренбургская область, 461065; Адрес электронной почты: volsovet@yandex.ru.

7.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который звонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

7.1.4. Должностные лица, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

7.1.5. Гражданин с учетом работы администрации с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе рассмотрения его обращения по телефону, при личном обращении.

7.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

7.2. Порядок получения консультаций (справок) о ходе рассмотрения обращений граждан.

7.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются главным специалистом по работе с территориями.

7.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

требований к заявителю, пришедшему на прием; мест и графиков личного приема должностными лицами администрации для рассмотрения устных обращений;

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

7.2.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

7.3. Результат рассмотрения обращений граждан.

7.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения;

уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;

устный ответ на обращение с согласия гражданина.

8. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Обращение, поступившее в администрацию **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Глава администрации при рассмотрении обращений граждан дает необходимые поручения, определяет исполнителей, характер действий и сроки рассмотрения, определяет необходимость проверки обращения с выездом на место, или комиссионного рассмотрения, ставит исполнение поручений на контроль.

8.3. Ведущий специалист заполняет в АСЭД все необходимые данные о поручениях главы администрации по обращению, при необходимости вносит «резолюцию», делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль и направляет заявителям письменные уведомления в случае продления срока исполнения их обращений.

Письменные уведомления заявителям посылаются на бланках администрации установленного образца за подписью главы администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района.

8.4. Если в резолюции главы администрации указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

В случае разногласия между структурными подразделениями о принадлежности обращения окончательное решение по данному вопросу принимается главой администрациимуниципального образования Волжский сельсовет Курманаевского района.

8.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

8.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнителем подготавливается запрос.

8.7. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более пятнадцати дней.

8.8. Запрос подписывается главой администрации или его заместителями, давшими поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

8.9. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

8.10. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

8.11. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем. В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

8.12. По результатам рассмотрения обращений готовятся ответы заявителям и при необходимости корреспондентам, поставившим обращение на контроль.

При рассмотрении обращения работниками нескольких структурных подразделений или отделов администрации ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

При проверке обращений с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется главе администрации и служит основанием для подготовки ответа.

8.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

ответы по результатам рассмотрения обращений граждан, направляемые корреспондентам, поставившим обращения на контроль, направляются только за подписью главы администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района, ответы заявителям, как правило, за подписью исполнителей;

ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района 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, размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования Волжский сельсовет в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрацией **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района , на какой исходящий номер, дату документа, дается ответ, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

8.14. Вся информация, представленная исполнителями о результатах рассмотрения обращения, докладывается главе администрации, давшим поручение. В АСЭД исполнителями заполняются необходимые реквизиты.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, копии ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое хранится у главного специалиста по работе с территориями в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. 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. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

9.3. Администрация или должностное лицо 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.

9.4. 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 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. 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.

9.6. 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 **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района, 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.

9.7. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://ivo.garant.ru/#/document/12146661/entry/1004) Федерального закона от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования **Волжский сельсовет** Курманаевского района 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.

9.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](http://ivo.garant.ru/#/document/10102673/entry/5) 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.

9.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.6. настоящего Положения, глава администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан ведут глава администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района, его заместители, руководители структурных подразделений администрации в соответствии с графиком.

Посетители могут заблаговременно ознакомиться с графиком личного приема, который вывешивается в здании администрации на доступном месте, а также размещается на официальном сайте муниципального образования Волжский сельсовет Курманаевского района.

11.2. Запись на прием производится в приемной администрации с 9.00 до 17.00 без ограничения.

11.3. Запись граждан на личный прием к руководителям структурных подразделений администрации производится, как правило, в зависимости от характера обращений граждан и вопросов, курируемых должностными лицами, ведущими личный прием.

11.4. Регистрация граждан, обратившихся на личный прием, осуществляется в журнале с указанием даты, фамилии, имени, отчества, адреса проживания заявителя в соответствии с предъявленным документом, удостоверяющим его личность. На каждого обратившегося на прием гражданина заполняется карточка учета прием посетителей, которая передается главе администрации. Форма карточки учета приема посетителей приведена в приложении к настоящему Положению. Регистрационный номер обращения на личном приеме состоит из начальных букв «Личный прием» и порядкового номера записи на прием (например, ЛП-112).

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

11.6. При необходимости проводятся предварительные беседы должностными лицами администрации с гражданами, ожидающими личного приема.

11.7. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу секретарем главы администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу в связи с характером поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

11.8. В случае невозможности осуществления личного приема главой администрации в установленный по графику приема день, прием ведут его заместители или назначенные им другие должностные лица администрации **муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района. В случае необходимости главой администрации определяется дополнительный день приема.

11.9. В случае, если назначенный для приема день является праздничным, то глава администрации, заместители главы администрации назначают дополнительный день приема.

11.10. Глава администрации проводит выездной личный прием граждан в органах местного самоуправления поселений по утвержденному графику.

11.11. Заместители главы администрации, в случае необходимости, обязаны присутствовать на личном приеме граждан, который ведет глава администрации. Во время приема граждан все поручения главы администрации фиксируются секретарем главы администрации, который, в случае необходимости, делает ксерокопии документов заявителей, выполняет другие поручения главы администрации.

11.12. Во время личного приема должностными лицами администрации не допускается рассмотрение служебных вопросов.

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

11.14. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

11.16. Должностное лицо, ведущее личный прием, как правило, в присутствии посетителя рассматривает обращение по существу поставленных вопросов, которое записывается в карточке учета приема посетителей. В случае невозможности рассмотрения обращения на личном приеме, должностное лицо оформляет резолюцию, в которой указываются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

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

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

11.19. Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с карточкой учета приема посетителей должностному лицу, ведущему прием. После окончания личного приема секретарь главы администрации проводит первичную обработку материалов приема граждан.

11.20. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, секретарь главы администрации направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения. Копия карточки учета приема посетителей с резолюцией должностного лица передается ведущему специалисту.

11.21. Контроль за выполнением поручений и указаний, данных во время личного приема граждан главой администрации, заместителями главы администрации возлагается на главного специалиста по работе с территориями. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностные лица, проводившие прием.

11.22. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются главе администрации, его заместителям, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело», либо дают дополнительные поручения. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

12. ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ХРАНЕНИЕ

12.1. Отделы администрации, ответственные за исполнение обращений граждан, направляют гражданину в порядке делопроизводства подписанный главой администрации ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте.

12.2. Ведущий специалист формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения главы администрации, поступившие справки.

12.3. Информацию о результатах рассмотрения обращения в АСЭД вносит исполнитель.

12.4. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

12.5. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается главным специалистом по работе с территориями в текущем архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве администрации соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13.1. Глава администрации анализирует содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13.2. Ведущий специалист ежеквартально проводит анализ работы по рассмотрению обращений граждан в администрации. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте муниципального образования **Волжский сельсовет** Курманаевского района.

**14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

**Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.**

**Приложение к**

**Положению о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в Администрации муниципального образования Волжский сельсовет** Курманаевского района.

Карточка учета приема посетителей

№\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Фамилия, Имя, Отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы, занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона

Кому и что поручено, дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_