|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ **Администрация муниципального образования «Гиагинский район»** |  | **АДЫГЭ РЕСПУБЛИКЭМКIЭ** Муниципальнэ образованиеу«Джэджэ районым» иадминистрацие |

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 09 июля 2018 г. № 165

ст. Гиагинская

**«Об утверждении Порядка работы администрации МО «Гиагинский район» с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц) и общественных объединений»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях защиты прав граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию МО «Гиагинский район» и повышения качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1.Утвердить Порядок работы администрации МО «Гиагинский район» с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц) и общественных объединений» (приложение).

2. Настоящее постановление опубликовать в «Информационном бюллетене муниципального образования «Гиагинский район», сетевом источнике публикации МУП «Редакции газеты «Красное знамя», а также разместить на официальном сайте администрации МО «Гиагинский район».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющую делами администрации МО «Гиагинский район».

4.Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования.

Глава МО «Гиагинский район» А.В. Бутусов

Приложение

к постановлению главы

МО «Гиагинский район»

от «09» июля 2018 года № 165

**Порядок**

**работы администрации МО «Гиагинский район» с обращениями**

**граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц)**

**и общественных объединений**

**1.Общие положения**

Порядок рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организаций (юридических лиц) и общественных объединений (далее - обращения граждан) в администрации МО «Гиагинский район» (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность рассмотрения обращений граждан, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами администрации МО «Гиагинский район» (далее – Администрация) и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Порядок распространяется на устные (в том числе по телефону) и письменные (почтовой, факсимильной связью, электронной почтой), индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан и регулируются следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Конституцией Республики Адыгея;

- Настоящим Порядком.

Почтовый адрес для направления корреспонденции в администрацию МО «Гиагинский район»: 385600, Республика Адыгея, ст. Гиагинская, ул. Кооперативная, 35.

Телефон для получения информации о порядке рассмотрения обращений: 8 (877-79) 3-09-30.

E-mail: [giaginskadmin@mail.ru](mailto:giaginskadmin@mail.ru)

График работы:

приемные дни - понедельник - пятница с 9.00 до 17.00, перерыв - с 13.00 до 13.48, выходные дни - суббота, воскресенье, праздничные дни.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращений обеспечивается сотрудниками отдела:

- лично;

- по телефону.

На информационном стенде администрации МО «Гиагинский район» размещается следующая информация о порядке рассмотрения обращений граждан:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

- текст настоящего Порядка;

- образцы оформления документов, и требования к ним;

- график личного приема граждан;

- порядок подачи и рассмотрения заявлений граждан с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений граждан;

- информация о почтовом адресе, телефоне, факсе, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной почты.

На официальном Интернет-сайте администрации МО «Гиагинский район» размещается информация о порядке рассмотрения обращений граждан, а также ежеквартальные обзоры обращений граждан, обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах.

**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 государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их 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. **Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются [Конституцией](http://mobileonline.garant.ru/document?id=10003000&sub=33) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

3.2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. **Основные термины, используемые в настоящем Порядке**

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

5. **Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

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

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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [части 11](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_11) настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном [пунктом 11.5.1 части 11](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_1151) настоящего Порядка, 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;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления 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.

6.2. 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.

7. **Требования к письменному обращению**

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется 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.

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

7.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. 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.

8. **Направление и регистрация письменного обращения**

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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 11.4 части 11](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_1104) настоящего Порядка.

8.3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://mobileonline.garant.ru/document?id=84755&sub=3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 [пункте 11.4 части 11](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_1104) настоящего Порядка.

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

8.5. Орган местного самоуправления 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.

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

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 8.6 настоящей части, 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.

9. **Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

9.1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости, рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. **Рассмотрение обращения**

10.1. Орган местного самоуправления или должностное лицо:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [части 11](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_11) настоящего Порядка;

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

10.2. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://mobileonline.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10.3. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

10.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 [пункта 6.2. части 6](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_602) настоящего Порядка на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

11. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

11.1. 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.

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

11.3. Орган местного самоуправления 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.

11.4. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.4.1. 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 течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11.5. 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, 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.

11.5.1. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 10.4 части 10](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_1004) настоящего Порядка на официальном сайте данного органа местного самоуправления 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.

11.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](http://mobileonline.garant.ru/document?id=10002673&sub=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.

11.7. 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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

12. **Сроки рассмотрения письменного обращения**

12.1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [пунктом 10.2 части 10](file:///C:\Users\1\Desktop\Василенко\Василенко\ВАСИЛЕНКО\ВАСИЛЕНКО\Распоряжения%20по%20личному%20составу\КОРРУПЦИЯ\Размещено%20на%20сайте\Постановление%20№%20165%20от%2009.07.2018%20года.doc#sub_1002) настоящего Порядка, руководитель органа местного самоуправления, 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.

13. **Личный прием граждан**

13.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

13.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

13.3. 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.

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

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

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

13.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных [законодательством](http://mobileonline.garant.ru/document?id=10036260&sub=2000) Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

14. **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. **Ответственность за нарушение настоящего Порядка**

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](http://mobileonline.garant.ru/document?id=12025267&sub=559) Российской Федерации.

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

16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

Управляющая делами Е.М. Василенко