РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Администрация

Харайгунского муниципального образования

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 05.12.2023 г. с. Харайгун № 191

Об утверждении Положения о порядке

рассмотрения обращений и организации

личного приема граждан в администрации

Харайгунского муниципального образования.

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Харайгунского муниципального образования, администрация Харайгунского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации Харайгунского муниципального образования, утвержденное постановлением администрации Харайгунского муниципального образования Зиминского района от 26.12.2023 № 112 (далее–Положение) следующие изменения: 1.1. пункт 5 изложить в новой редакции:

 «1) обращение — направленные в Администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию;

Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан, в т.ч. юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

2) предложение — рекомендация заявителя по совершенствованию нормативных правовых актов Администрации, по развитию общественных отношений, улучшению деятельности Администрации в социально-экономической и иных сферах; 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 Администрации и должностных лиц, либо критика деятельности Администрации и должностных лиц; 4) жалоба — просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; 5) коллективное обращение — обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания; 6) первичное обращение — обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Администрации, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию по уже рассматривавшемуся вопросу; 7) дубликат обращения — повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя; 8) повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения; 9) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации; 10) исполнитель- сотрудник Администрации, которому в соответствии с резолюцией главы Администрации (лица, исполняющего обязанности) поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю.» 1.2. Пункт 17 дополнить абзацем: «5) в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) на сайте Администрации применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.». 1.3. Пункт 40 изложить в новой редакции: «40. Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации Харайгунского муниципального образования, а в случае его отсутствия исполняющим обязанности. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. В этом случае ответ гражданину направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в обращении.». 2. Положения о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации Харайгунского муниципального образования изложить в новой редакции (прилагается). 3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Вестник Харайгунского муниципального образования» и разместить на официальном сайте администрации Харайгунского муниципального образования [www.Харайгун.рф](http://www.Харайгун.рф) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 4. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования. 5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Харайгунского МО: Л.Н. Синицына

**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Харайгунского**

**муниципального образования**

**от 26.12.2022 года № 112**

**(в редакции от «05» декабря 2023 №191)**

**Положения**

**о порядке рассмотрения обращений и организации**

**личного приема граждан в администрации**

**Зиминского районного муниципального образования**

**1. Общие положения**

**1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации Харайгунского муниципального образования (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы администрации Харайгунского муниципального образования (далее – администрация Харайгунского МО) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан главой администрации Харайгунского муниципального образования, должностными лицами администрации Харайгунского муниципального образования и призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к должностным лицам администрации Харайгунского МО с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи.**

**2. Правовую основу настоящего Положения составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устав Харайгунского муниципального образования и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.**

**3. В администрации Харайгунского МО в соответствии с законодательством рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к её компетенции.**

**4. Основными принципами организации деятельности по работе с обращениями граждан в администрации Харайгунского МО являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.5. Основные понятия, используемые в Положении:**

**«1) обращение — направленные в Администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию; Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан, в т.ч. юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными. 2) предложение — рекомендация заявителя по совершенствованию нормативных правовых актов Администрации, по развитию общественных отношений, улучшению деятельности Администрации в социально-экономической и иных сферах; 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 Администрации и должностных лиц, либо критика деятельности Администрации и должностных лиц; 4) жалоба — просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; 5) коллективное обращение — обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания; 6) первичное обращение — обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Администрации, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию по уже рассматривавшемуся вопросу; 7) дубликат обращения — повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя; 8) повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения; 9) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации; 10) исполнитель- сотрудник Администрации, которому в соответствии с резолюцией главы Администрации (лица, исполняющего обязанности) поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю.**

**6. Почтовый адрес администрации Харайгунского МО для направления письменных обращений граждан: 665357, Иркутская область, Зиминский район, с.Харайгун, ул.Центральная, 21.**

**7. Электронная почта администрации Харайгунскго МО – admharaigyn@mail.ru (далее – электронная почта).**

**8. Телефон администрации Харайгунского МО для приема письменных обращений граждан: 89500790071.**

**9. Контактный телефон по вопросам организации личного приема граждан: 89500790071.**

**10. Контактный телефон должностных лиц администрации Харайгунского МО, осуществляющих личный прием граждан: 89500790071.**

**11. Режим работы администрации Харайгунского МО:**

**понедельник - четверг - 8:00 - 17:00 часов;**

**пятница – 08:00 – 12:00.**

**перерыв на обед - 12:00 - 13:00 часов;**

**суббота, воскресенье - выходные дни.**

**12. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, поступившие в администрацию Харайгунского МО.**

**13. Должностное лицо администрации Харайгунского МО, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения.**

**14. В интересах защиты прав граждан и должностных лиц администрации Харайгунского МО в процессе личного приема граждан может производиться аудио - и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.**

**15. Организация работы с обращениями граждан в администрации Харайгунского МО возложена на ведущего специалиста администрации Харайгунского МО.**

**16. Рассмотрение обращений и личный прием граждан в администрации Харайгунского МО осуществляется бесплатно.**

**2. Прием, регистрация и рассмотрение поступающих обращений**

**17. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:**

**1) через почтовое отделение;**

**2) нарочными, курьерами;**

**3) непосредственно от гражданина или его законного представителя;**

**4) с использованием электронной почты;**

**5)** в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) на сайте Администрации применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим Положением.

**18. Прием письменных обращений граждан осуществляет ведущий специалист администрации Харайгунского МО в день поступления обращения, который:**

**1) проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;**

**2) возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;**

**3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения;**

**4) регистрирует обращение в журнале регистрации, заявлений, обращений граждан;**

**5) передает на резолюцию главе администрации Харайгунского муниципального образования.**

**19. Письменные обращения должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.**

**20. Если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также в случае поступления заказных писем с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляет акт.**

**21. Письменные обращения регистрируются в журнале регистрации заявлений, обращений граждан в день их поступления. В правом нижнем углу первого листа проставляется даты поступления и номер регистрационного (входящего) номера. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом письма, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем ее прочтение.**

**22. В журнале регистрации заявлений, обращений граждан также фиксируется следующая информация:**

**1) фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже). Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель;**

**2) если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию Харайгунского МО из иных органов, организаций, то в журнале регистрации заявлений, обращений граждан указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;**

**3) после прочтения обращения вводится аннотация на обращение;**

**4) отмечается форма обращения, делается соответствующая отметка - если поступило по факсу или электронное обращение, обращение, поступившее по специально организованным «горячим линиям», обращение, поступившее на личном приеме;**

**5) обращение проверяется на вторичность, повторность, неоднократность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской - проставляется отметка «Повторно». При необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.**

**23. На копии обращения (втором экземпляре), по просьбе гражданина, так же проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного (входящего) номера.**

**24. После регистрации письменные обращения передаются мэру Зиминского районного муниципального образования.**

**25. Указание об исполнении обращений граждан дается в форме резолюции, где указывается фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.**

**26. В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору обращения осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.**

**Соисполнители не позднее семи дней до конца срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.**

**Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.**

**Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.**

**27. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы у заявителя.**

**28. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.**

**29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Харайгунского МО, 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.**

**30. Ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.**

**31. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или его текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу администрации Харайгунского МО, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.**

**32. 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 этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.**

**33. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.**

**34. 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 не приводятся новые доводы и обстоятельства, глава администрации Харайгунского муниципального образования 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 администрацию Харайгунского МО одному и тому же должностному лицу администрации Харайгунского МО. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.**

**35. В случае поступления в администрацию Харайгуснкого МО письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Харайгунского МО 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.**

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

**37. Анонимные письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат. Если анонимные письма содержат 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.**

**38. Обращения, поступившие в администрацию Харайгунского МО по электронным каналам связи, исполняются аналогично письменным обращениям.**

**39. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.**

**40. 40. Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации Харайгунского муниципального образования, а в случае его отсутствия исполняющим обязанности. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. В этом случае ответ гражданину направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в обращении. 41. Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.**

**42. Должностные лица администрации Харайгунского МО несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.**

**Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работающего лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.**

**43. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.**

**3. Организация личного приема граждан**

 **44. Личный прием граждан осуществляется главой администрации Харайгунского МО, должностными лицами администрации Харайгунского МО в течение рабочего дня, согласно режиму работы администрации Харайгунского МО.**

**Продолжительность личного приема каждого гражданина составляет не более 30 минут.**

**45. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. Возможна предварительная запись.**

**46. Запись на личный прием к должностным лицам администрации осуществляет ведущий специалист администрации Харайгунского МО (далее – ведущий специалиста администрации Харайгунского МО) в администрации Харайгунского МО при предоставлении заявителем документа, удостоверяющего его личность. Ведущий специалист администрации Харайгунского МО вправе уточнить и записать содержание вопроса, подлежащего для рассмотрения.**

**В записи может быть отказано, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также если не может сформулировать вопросы по существу.**

**Возможна запись по телефону, указанному в пункте 9 настоящего Положения, с последующим предоставлением документа удостоверяющего личность.**

**47. Личный прием граждан проводится в служебном кабинете должностного лица администрации Харайгунского МО по адресу: 665357 Иркутская область, Зиминский район, с.Харайгун, ул.Центральная, 21.**

**48. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.**

**49. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.**

**50. 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 журнале устных обращений граждан, а обращение считается рассмотренным.**

**Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан.**

**В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.**

**51. Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.**

**52. Должностное лицо администрации Харайгунского МО при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:**

**1) удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;**

**2) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;**

**3) разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.**

**53. По окончании личного приема должностное лицо администрации Харайгунского МО, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.**

**54. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации Харайгунского МО, то ведущее прием должностное лицо администрации Харайгунского МО разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.**

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

**56. Должностные лица администрации Харайгунского МО и иные сотрудники обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.**