**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ КОЛЕНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЕКАТЕРИНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ШЕСТЬДЕСЯТ ТРЕТЬЕ ЗАСЕДАНИЕ СОВЕТА ДЕПУТАТОВ КОЛЕНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТРЕТЬЕГО СОЗЫВА**

**РЕШЕНИЕ**

**от 27 декабря 2016 года №124**

**Об утверждении Положения о Порядке**

**рассмотрения обращений граждан Коленовского**

**муниципального образования**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Устава Коленовского муниципального образования, Совет депутатов Коленовского муниципального образования

**РЕШИЛ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Коленовского муниципального образования. (приложение 1)
2. Решение от 12.02.2013г №109 признать утратившим силу.
3. Обнародовать настоящее решение на информационном стенде в здании администрации Коленовского муниципального образования и разместить на сайте в сети Интернет.
4. Решение вступает в силу со дня обнародования.

**Глава Коленовского**

**муниципального образования Ю.Б.Тишов**

**ПОЛОЖЕНИЕ   
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН КОЛЕНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Отношения, регулируемые настоящим Положением**1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах   
организации местного самоуправления в РФ", Уставом Коленовского муниципального образования и другими нормативными актами.   
2. Положение является нормативным документом, устанавливающим порядок организации работы с обращениями граждан, поступающими в органы местного самоуправления и их должностным лицам на территории Коленовского муниципального образования.   
3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на:   
1) все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;   
2) правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.   
3) правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами 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.   
**Статья 2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении**1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;   
2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;   
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 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 органе местного самоуправления.

**Статья 3. Основные принципы деятельности органов и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан.**Основными принципами деятельности органов и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:   
1) защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;   
2) обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;   
3) своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

**Статья 4. Граждане Российской Федерации в соответствии с настоящим Положением вправе лично или через своих представителей обращаться:**1) в органы местного самоуправления Коленовского муниципального образования;   
2) к должностным лицам органов местного самоуправления Коленовского муниципального образования.

**Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**Статья 5. Обязанность органов и должностных лиц местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан**   
1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.   
2. В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.   
3. Орган местного самоуправления или должностное лицо:   
1) в соответствии с установленным порядком регистрирует обращение в день его поступления   
2) письменно, в форме электронного документа или устно сообщает гражданину, по его просьбе, номер и дату регистрации обращения;   
3) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;   
4) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;   
5) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;   
6) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 7 настоящего Положения;   
7) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.   
2. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.   
4. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. Органы и должностные лица местного самоуправления при реализации настоящего Положения обязаны:   
1) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания, составлять отчеты, принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений;   
2) периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений граждан.

**Статья 6. Порядок рассмотрения обращений граждан**   
1. Граждане подают свои обращения органам и должностным лицам Коленовского МО в соответствии с их компетенцией.   
2. Органы местного самоуправления Коленовского муниципального образования обязаны в доступной форме информировать граждан об органах и должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы по обращениям граждан.   
3. Органы местного самоуправления Коленовского муниципального образования организуют прием обращений граждан через специально назначенных должностных лиц, деятельность которых определяется соответствующими положениями.   
4. Все обращения, поступающие в органы и к должностным лицам местного самоуправления, регистрируются в день их поступления, на них заполняются учетно-контрольные карточки или заносятся в регистрационный журнал.   
На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата.   
5. Должностные лица органов местного самоуправления обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

**Статья 7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**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.   
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.   
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.   
4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению 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.   
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.   
6. 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.   
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.

**Статья 8. Сроки рассмотрения обращений граждан**1. Заявления граждан рассматриваются в срок не более 30 дней со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования   
дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения заявлений может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на 30 дней.   
2. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.   
3. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации уполномоченным осуществлять данную функцию должностным лицом органа местного самоуправления МО.   
Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.   
4. В случае, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору обращения, рассматриваются в суде, общий срок рассмотрения обращений продлевается на весь период судебного разбирательства.   
5. Органы и должностные лица могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения заявлений, жалоб и ходатайств в следующих случаях:   
1) обращения военнослужащих и их семей рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня регистрации обращения;   
2) рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций на территории МО начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в   
15-дневный срок.   
6. О решении, принятом по предложению, заявлению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) обжалуются, должно быть сообщено в течение 5 дней со дня вынесения решения.   
7. О решении по ходатайству обратившийся гражданин информируется в срок до 15 дней со дня принятия решения.   
8. В случае продления сроков рассмотрения обращений граждан орган или должностное лицо местного самоуправления МО, принявшее решение о продлении сроков, извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок.

**Статья 9. Порядок организации работы с обращениями граждан к Главе МО и в Администрацию МО.**  
1. Граждане имеют право обращаться с устными, письменными и направленными в форме электронного документа предложениями, заявлениями и жалобами к Главе Коленовского муниципального образования(далее - глава МО) и в Администрацию Коленовского МО (далее - администрация).   
2. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации, ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально   
назначенных должностных лиц.   
3. Каждое поступившее обращение регистрируется в журнале регистрации администрации и (или) в электронном виде в соответствующем разделе программного обеспечения путем формирования регистрационно-контрольной карточки письменного обращения (далее по тексту - карточка письменного обращения) и проставления в ней необходимых данных и реквизитов.   
Регистрационный номер письменного обращения указывается в регистрационном штампе, проставляемом в правом нижнем углу первой страницы. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего обращения.   
Повторным обращениям присваивается регистрационный номер первого обращения с отметкой "ПОВТОРНО".   
4. После регистрации обращения граждан передаются для первоначального рассмотрения и наложения резолюции Главе администрации, а в исключительных случаях - Главе МО. Главе МО направляются обращения, поступившие по личным вопросам граждан; повторные коллективные обращения; обращения граждан, которые требуют личного рассмотрения Главы МО.   
Заместителям главы МО направляются для рассмотрения обращения граждан в соответствии с их полномочиями.   
5. Резолюция руководителя должна содержать конкретное задание   
исполнителю (исполнителям) по рассматриваемому вопросу обратившегося гражданина. Если в резолюции фигурирует несколько исполнителей, то подготовку окончательного ответа производит исполнитель, указанный в   
резолюции первым и являющийся ответственным исполнителем по рассматриваемому вопросу.   
6. Обращения граждан, поступившие в администрацию и направленные для принятия мер исполнителям, после исполнения и высылки ответа заявителю с копией ответа возвращаются должностному лицу, в чьи должностные обязанности входит регистрация обращений граждан.   
7. Контроль за сроками исполнения резолюций Главы администрации и Главы МО осуществляется должностными лицами, в чьи должностные обязанности входит регистрация обращений граждан. Контроль осуществляется в виде рассылки напоминаний о сроках исполнения обращений. Напоминания доводятся до исполнителей соответствующим структурным подразделением администрации.   
8. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.   
9. Если в течение 30 дней не может быть решен вопрос, поставленный в обращении, то обратившемуся гражданину (гражданам) дается промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроков окончательного ответа.

10. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает руководитель, первоначально рассмотревшие их.   
11. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются должностному лицу, зарегистрировавшему их, где оформляется дело, и формируются папки в соответствии с регистрационными номерами дел.   
12. Завершенные дела остаются в текущем архиве дел администрации для работы в течение 5 лет, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.   
13. Устные обращения граждан.   
Устные обращения граждан поступают на личном приеме граждан, который ведется в соответствии с установленным графиком и в установленном порядке главой МО.   
На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме. Если обращение требует дополнительного рассмотрения, то на него может быть дан ответ в письменной форме в порядке и сроки, установленные настоящим Положением для письменных обращений.   
Устные обращения граждан регистрируются в день их поступления на основании карточки устного приема.   
На устном приеме гражданин может обратиться к главе МО с письменным обращением.   
14. Обращения граждан в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.   
**Статья 10. Решения по обращениям граждан**1. В результате рассмотрения обращений граждан орган или должностное лицо местного самоуправления МО принимает одно из следующих решений:   
1) о полном или частичном удовлетворении обращения;   
2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;   
3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.   
2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными.   
3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации , содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц местного самоуправления прав или законных интересов граждан.   
4. Орган или должностное лицо, принявшие решения по обращениям граждан, самостоятельно исполняют их, а в случае необходимости направляют поручения исполнителям.   
5. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения.   
Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.   
6. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам   
запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.   
По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, месте работы или учебы и иные данные.

**Глава 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН**

**Статья 11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.   
2. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.   
3. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, которые влекут значительные материальные затраты, связанные с рассмотрением   
обращений, могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.   
4. Должностные лица органов местного самоуправления несут административную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан, за нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан в   
соответствии с законодательством Российской Федерации.   
5. Действия (или бездействие) должностных лиц органов местного самоуправления по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

**Статья 12. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан**1. Глава Коленовского МО, руководитель органа местного самоуправления МО обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.   
2. Контроль за соблюдением установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют уполномоченные должностные лица органов местного самоуправления.