**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Нижнеилимский район**

**Администрация Новоигирминского городского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от «19» марта 2021г. №120**

**р.п. Новая Игирма**

«Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Новоигирминского городского поселения»

В целях соблюдения прав граждан на обращение и повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьей 50 Устава Новоигирминского муниципального образования, администрация Новоигирминского городского поселения,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Новоигирминского городского поселения (Приложение № 1).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в периодическом издании Новоигирминского городского поселения «Игирминский вестник» и размещению на официальном сайте Новоигирминского городского поселения <http://new-igirma.irkobl.ru/>, вступает в силу со дня его подписания.

3. Контроль по исполнению настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Новоигирминского

городского поселения Н.И. Сотников

Приложение № 1

к постановлению администрации

Новоигирминского городского поселения

от «19» марта 2021г. № 120

**Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Новоигирминского городского поселения**

**I. Общие положения**

1.1.Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Новоигирминского городского поселения (далее – администрация), устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию поселения в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных, коллективных (далее –письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) главой Новоигирминского городского поселения, специалистами администрации.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан организуется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=15D4560C-D530-4955-BF7E-F734337AE80B), Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F)", Уставом Новоигирминского муниципального образования, а также настоящим Положением.

1.3. При рассмотрении обращения администрацией граждане имеют право:

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

1.3.2. 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну;

1.3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п. 5.6. настоящего Положения, 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;

1.3.4. 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;

1.3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. 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.

II. Требования к письменному обращению

 2.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

2.1.1. наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;

2.1.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2.1.3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2.1.4. суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "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.

III. Направление и регистрация письменного обращения

 3.1. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью главы Новоигирминского городского поселения, ведущего делопроизводителя администрации.

Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию, организует ведущий делопроизводитель администрации.

3.2. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.3. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет ведущий делопроизводитель администрации.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица администрации, 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 п. 5.4. настоящего Положения.

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

3.6. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, 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.

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

3.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 3.7. настоящего Положения, 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.

IV. Рассмотрение обращения

4.1. Обращение, поступившее в администрацию, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Новоигирминского городского поселения.

4.3. Администрация:

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

4.3.2. 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;

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

4.3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения;

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

4.4. Администрация по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязана в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, подписывается главой Новоигирминского городского поселения, либо лицом его замещающим.

4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию 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 п. 1.5. настоящего Положения на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.

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

5.3. Администрация 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.

5.4. 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.

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.

5.5. 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 Новоигирминского городского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.6. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.7. 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.

5.8. 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 администрацию.

VI. Сроки рассмотрения письменного обращения

 6.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 4.3.2. настоящего Положения, глава Новоигирминского городского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Личный прием граждан

 7.1. Личный прием граждан в администрации проводится главой Новоигирминского городского поселения, специалистом администрации в часы приема, без записи. Информация о месте приема, а также об установленных для приема часах размещается на официальном сайте администрации, на информационном стенде в здании администрации.

7.2. Специалист администрации при приеме вправе уточнить мотивы обращения, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада главе Новоигирминского городского поселения.

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

7.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

7.6. Ведущий делопроизводитель администрации консультирует граждан о порядке проведения личного приема, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, дату и время обращения.

7.10. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение, которое регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции администрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

VIII Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль сроков своевременного рассмотрения обращений граждан, а также статистический анализ, формирование аналитических материалов по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий делопроизводитель администрации.

8.2. Ведущий делопроизводитель администрации осуществляет отправку письменного ответа заявителю почтовым отправлением или в форме электронного документа по электронной почте не позднее, чем в день крайней даты исполнения. Если крайняя дата исполнения обращения приходится на выходной или праздничный день, днём окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

8.3. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению всех вопросов, поставленных заявителем в обращении.

8.4 Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю.

8.5. Обращения считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены либо по ним даны подробные разъяснения, а заявителю дан ответ в письменной форме.

8.6. В случае истечения срока рассмотрения ведущий делопроизводитель администрации представляет главе Новоигирминского городского поселения докладную записку о неисполнения поручения.

8.7. В случае нарушения без уважительной причины срока рассмотрения ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня представляет объяснительную записку главе Новоигирминского городского поселения для принятия соответствующих мер.

8.8. Ведущий делопроизводитель систематически информирует главу Новоигирминского городского поселения обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.