**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПЛАТОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**НОВОСЕРГИЕВСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**23.04.2019 № 26-п**

**« Об утверждении Положения о прядке рассмотрения обращений граждан в администрации Платовского сельсовета»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 02.07.2013 года № 182 «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Платовского сельсовета Новосергиевского района Оренбургской области согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию на сайте администрации.

Глава администрации Е.А.Оленникова

Разослано: прокурору Новосергиевского района, в дело

**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Платовского сельсовета**

**№ 26-п от 23.04.2019**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Платовского сельсовета**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращения в администрацию Платовского сельсовета.

Данное Положение разработано с целью определения последовательности действий (административных процедур) при организации работы с обращениями граждан в администрации Рыбкинского сельсовета, а также повышения качества рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Платовского сельсовета.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- 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;

- 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 указанного органа и должностных лиц;

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

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

4. Общее руководство по организации работы с обращениями граждан осуществляет глава администрации Платовского сельсовета.

**2. Основные принципы рассмотрения и разрешения обращений граждан**

2.1. Обращение, поступившее в местную администрацию или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. Обращение рассматривается объективно, всесторонне, в случае необходимости с выездом на место, с участием гражданина, направившего обращение.

2.3. Обращения граждан рассматриваются местной администрацией в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.4. Обращение считается рассмотренным, если приняты меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и направлен ответ по существу поставленных в нем вопросов.

**3. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Платовского сельсовета либо должностным лицам, реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения в администрации Платовского сельсовета гражданин имеет право:

3.2.1. представлять дополнительные документы и материалы, подтверждающие обстоятельства, изложенные в обращении или содержащие иную, связанную с обращением гражданина, информацию либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.2.2. 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 действующим законодательством Российской Федерации тайну;

3.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.2.4. обжаловать решение, действие (бездействие) местной администрации и должностных лиц в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. При рассмотрении обращения гражданина:

запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Платовского сельсовета 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;

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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**4. Пределы действия настоящего Положения**

Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан за исключением:

* обращений, связанных с изобретениями, открытиями,  
  рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
* обращений, которые рассматриваются в порядке уголовного, гражданского судопроизводства по делам об административных правонарушениях;
* обращений, которые рассматриваются в соответствии с  
  Конституцией Российской Федерации и Федеральными Конституционным законом от 21 июля 1997 года № 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации";

- обращений, вытекающих из отношений, складываю­щихся внутри коллективов коммерческих организаций и об­щественных объединений, регулируемых нормами феде­рального законодательства, их уставами и положениями.

**4.1. Устные обращения граждан**

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случа­ях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевид­ны и не требуют дополнительной проверки, личности обра­щающихся известны или установлены.

На устные обращения граждан, как правило, дается от­вет в устной форме.

В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необхо­димости дополнительной проверки изложенных в них фактов, должностные лица дают соответствующие распоряжения ис­полнителям в порядке подчиненности. Обращения регистри­руются в трехдневный срок и ставятся на контроль, результа­ты их рассмотрения доводятся до сведения заинтересованных лиц в установленном настоящим Положением порядке.

**4.2. Письменные обращения граждан**

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою 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.

Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рас­смотрению.

Полномочия представителя, выступающего с обращени­ем от имени учреждения, удостоверяются подписью руково­дителя организации по месту жительства, работы или учебы, лечения, скрепленной печатью, а для лиц, находя­щихся в местах лишения свободы, руководителями исправи­тельных учреждений.

Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

**4.3. Подведомственность дел и адресаты обращений  
граждан**

Граждане подают свои обращения в те органы местного самоуправления района и адресуют тем должностным лицам, в непосредственной компетенции которых находится их рас­смотрение.

В том случае, если обращения неподведомственны орга­ну местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, они адресуются в трехдневный срок со дня поступления органу власти или должностному лицу, к компетенции которых от­носится решение поставленных в них вопросов. Обратившимся лицам в таком случае при личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлены на рассмотрение их предложения, жалобы, заявления или ходатайства. Запре­щается направлять на рассмотрение жалобы тем органам местного самоуправления муниципального образования и должностным лицам, дей­ствие (бездействие) которых обжалуются.

**4.4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

Для всех видов обращений, индивидуальных и коллек­тивных, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Решения по обращениям граждан принимаются органами местного самоуправления муниципального образования, должностными лицами, а по их поручению муниципальными служащими в срок до од­ного месяца со дня поступления и регистрации обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки разре­шаются безотлагательно в сокращенные сроки, не позднее 15 дней.

Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей разрешаются в сокращенные сроки до 15 дней со дня их по­ступления в органы власти района; безотлагатель­но, но не позднее 7 дней со дня поступления в органы мест­ного самоуправления, на предприятия, в организации и уч­реждения. В тех случаях, когда для разрешения предложе­ний, заявлений, жалоб или ходатайств необходимо проведе­ние специальной проверки, требования дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего органа местного самоуправления района или его заместителем, но не более чем на один месяц, с сообще­нием об этом лицу, подававшему обращение.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или 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.

О результатах рассмотрения обращения гражданину на­правляется сообщение в течение 10 дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответству­ющее число последнего месяца срока, исчисляемый неделя­ми - в соответствующий день последней недели срока.

Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день исполнения обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

**4.5. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений граждан**

Сведения, ставшие известными органам местного са­моуправления муниципального образования или должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использо­ваны во вред им.

Запрещается использование и распространение инфор­мации о частной жизни граждан без их согласия.

По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведе­ния о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, ме­сте работы или учебы.

**4.6. Доказательства по обращениям граждан**

Лицо, подавшее обращение, в случае необходимости представляет доказательства, обосновывающие содержащие­ся в нем требования.

Если представленных доказательств недостаточно, орган местного самоуправления муниципального образования или должностное лицо, рас­сматривающее обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда лицо, подавшее обращение, ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнитель­ной информации.

Общеизвестные обстоятельства и факты, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

**4.7. Рассмотрение обращений и прием граждан должностными лицами администрации муниципального образования Платовский сельсовет.**

Должностные лица администрации муниципального образования обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения обраще­ний граждан, их личного приема и объективного разрешения поставленных в них вопросов.

Должностные лица обязаны внимательно разбираться в сущности обращений, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для про­верки, принимать обоснованные решения и обеспечивать сво­евременное и правильное их исполнение.

Должностные лица обязаны оказывать содействие гражда­нам в получении истребуемых доказательств, если запраши­ваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не со­держат информации конфиденциального характера.

По согласованию с гражданами им в письменной или устной форме сообщается о решениях, принятых по их обра­щениям.

В случае отклонения обращений обязательно указывают­ся мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

**4.8. Прием граждан**

Прием граждан осуществляется лично должностными ли­цами органов местного самоуправления в установленном порядке и удобное для посетителей время.

**5. Рассмотрение предложений граждан**

**5.1. Обязанности органов местного самоуправления муниципального образования и должностных лиц по рассмотрению предложений граждан**

Органы местного самоуправления и должностные лица, к непосредственному ведению которых относится рассмотрение и принятие решений по существу содержащихся в предложе­нии вопросов, обязаны их рассмотреть в установленные сро­ки, объективно оценить, принять мотивированное решение и дать ответ по существу предложения.

**6. Рассмотрение заявлений граждан**

**6.1. Обязанности органов местного самоуправления и должностных лиц по рассмотрению заявлений граждан**

Органы местного самоуправления, их должностные лица, принявшие к рассмотрению заявление, поступившее от граж­данина, обязаны:

* рассмотреть его по существу в установленные настоя­щим Положением сроки;
* принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
* сообщить заявителю о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении;

- в случае неудовлетворения требований, изложенных в  
заявлении, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а  
также указать возможный порядок обжалования принятого по  
заявлению решения.

**6.2. Обжалование решения по заявлению**

Отказ о принятии заявления, а также решение по заяв­лению, не удовлетворяющее гражданина, могут быть обжа­лованы в вышестоящий орган, в порядке подчиненности долж­ностному лицу либо в суд.

**7. Рассмотрение жалоб граждан**

**7.1. Подача жалоб**

Жалоба подается в те органы местного самоуправления муниципального образования и на имя должностных лиц, в непосредственном ведении которых находятся муниципальные предприятия и учреждения и должностные лица, решения которых, а так­же неправомерные действия (бездействия) которых обжалу­ются.

**7.2. Срок подачи жалобы**

Жалоба может быть подана гражданином, когда ему стало известно о нарушении его прав, либо после получения пись­менного или устного ответа органа местного самоуправления города или должностного лица об отказе в удовлетворении требований, содержащихся в обращении.

**7.3. Права граждан при рассмотрении жалобы**

Гражданин, обратившийся с жалобой имеет право:

* лично довести до сведения должностного лица, рассмат­ривающего жалобу, обстоятельства, приведенные к нарушению его прав;
* присутствовать при рассмотрении жалобы и знакомиться с итоговыми материалами по ее проверке;
* представлять дополнительные сведения или ходатайствовать об их истребовании органом власти района или должностным лицом, рассматривающим жалобу;
* получить в установленный срок официальный ответ в  
  письменной форме о результатах рассмотрения жалобы;
* при несогласии с принятым решением обжаловать его в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти;
* требовать возмещения морального и материального вре­да в установленном законом порядке;
* пользоваться услугами доверенного лица, адвоката.

**7.4. Обязанности должностных лиц по рассмотрению жалобы**

Должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязано:

* принять жалобу и зарегистрировать ее;
* рассмотреть жалобу по существу в установленный на­стоящим Положением срок, объективно оценить изложен­ные в ней факты, проверить их достоверность;
* незамедлительно принять меры к пресечению неправо­  
  мерных решений, действий (бездействия), посягающих на права и законные интересы граждан;
* в случае необходимости выехать на место для обследования обстоятельств, породивших жалобу.
* принять мотивированное и обоснованное законом  
  решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
* сообщить гражданину о результатах рассмотрения жало­  
  бы и принятом по ней решении в установленный настоящим  
  Положением срок в письменной или в устной форме по согласованию с ним.

Рассмотрение жалобы прекращается, если в ходе провер­ки было установлено, что автор указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

**7.5. Решение по жалобе**

По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

* о полном или частичном удовлетворении жалобы, вос­становлении нарушенного права гражданина;
* об отказе в полном или частичном удовлетворении жалобы.

Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные законодательные акты Российской Федерации, Оренбургской области, решения районного Совета депутатов и главы района.

**8. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения**

8.1. Должностные лица органов местного самоуправления муниципального образования анализируют и представляют ежеквартально Главе муниципального образования информацию о проводимой работе с обращениями граждан, принимают меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и законных интересов жителей муниципального образования, их повторные обоснованные обращения и осуществ­ляемый контроль за состоянием этой работы в рамках своей компетенции.