РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Администрация

Харайгунского муниципального образования

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 26.12.2022 г с. Харайгун № 112

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. Утвердить прилагаемое Положения о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации Харайгунского муниципального образования (далее - Положение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Харайгунского муниципального образования от 02.11.2020 № 114 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и об организации личного приема в администрации Харайгунского муниципального образования».  
 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**

**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 Зиминского районного 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) письменное обращение гражданина (граждан) - направленное в администрацию Харайгунского МО, в письменной форме - предложение, заявление или жалоба:**

**предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности администрации Харайгунского МО;**

**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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;**

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

**2) устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:**

**во время проведения личного приема граждан должностным лицом администрации Харайгунского МО;**

**поступившее по телефонным линиям;**

**3) электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта администрации Харайгунского МО, официальный сайт администрации Харайгунского МО);**

**4) коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами);**

**5) первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу, данному должностному лицу администрации Харайгунского МО впервые;**

**6) вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения;**

**7) повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу администрации Харайгунского МО, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;**

**8) неоднократные обращения - обращения одного и того же автора, адресованные одному и тому же должностному лицу, по вопросу, по которому должностными лицами в соответствии с их компетенцией автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу;**

**9) личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации Харайгунского МО по предварительной записи или без предварительной записи;**

**10) письменный ответ - ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме.**

**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: 89500507140.**

**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.**

**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. Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации Харайгунского муниципального образования, а в случае его отсутствия исполняющим обязанности.**

**Ответ на обращение, поступившее по электронным каналам связи, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Харайгунского МО в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Харайгунского МО в письменной форме.**

**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.**