

Приложение № 1

УТВЕРЖДАЮ

постановлением администрации муниципального образования Белогорский сельсовет Беляевского района Оренбургской области

от 19.08.2019 № 54-п

П О Л О Ж Е Н И Е

о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального образования Белогорский сельсовет

# Общие положения

* 1. Положение разработано в соответствии с требованиями части 3 статьи 32 Федерального закона № 131-ФЗ “Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации” и на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”.
  2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним [Конституцией](http://base.garant.ru/10103000/2/#block_33) Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами администрации муниципального образования Белогорский сельсовет Беляевского района Оренбургской области.
  3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
  4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
  5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на 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.

# Право граждан на обращение

* 1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам.
  2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
  3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1. **Основные термины, используемые в настоящем** Положении Для целей настоящего Положения используются следующие основные

термины:

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.

# Требования к письменному обращению

* 1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (Приложение №1).
  2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
  3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006

№ 59-ФЗ. 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.

# Направление и регистрация письменного обращения

* 1. Гражданин направляет письменное обращение в тот орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
  2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
     1. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются дата и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, Б-25).

* + 1. На каждое письменное обращение заполняется один экземпляр регистрационно-контрольной карточки (далее-РКК) приложение №2. Карточки формируются в алфавитном порядке фамилий лиц, от которых поступили обращения.
    2. Повторным обращениям граждан, при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе РКК указывается регистрационный индекс первого обращения.

В правом верхнем углу повторных обращений и на РКК делается отметка “Повторно” и подбирается вся предшествующая переписка.

Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрации муниципального образования Белогорский сельсовет, учитывается под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера через дробь (Б-25/1, Б-25/2).

* 1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица муниципального образования Белогорский сельсовет, 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 [части 8.4. статьи 8](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) настоящего Положения.
  2. 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. Орган местного самоуправления или должностное лицо 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.
  4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
  5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 5.6. настоящей статьи, 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.

# Обязательность принятия обращения к рассмотрению

* 1. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Белогорский сельсовет, подлежит обязательному рассмотрению.
  2. В случае необходимости обращение рассматривается с выездом на место.

# Рассмотрение обращения

* 1. Орган местного самоуправления или должностное лицо:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
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;
3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 8](http://base.garant.ru/12146661/#block_11) настоящего Положения;
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.
   1. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://base.garant.ru/10102673/#block_5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
   2. Ответ на обращение подписывается главой администрации муниципального образования Белогорский сельсовет.
   3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 [части 2 статьи 6](http://ivo.garant.ru/%23/document/12146661/entry/602) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

# 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. 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 на рассмотрение в органы 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](http://base.garant.ru/10102673/#block_5) 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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.
  8. 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.
  9. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst16) [статьи 10](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst16) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.»

# Сроки рассмотрения письменных обращений

* 1. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Белогорский сельсовет, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.
  2. В исключительных случаях, глава администрации муниципального образования Белогорский сельсовет вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

# Личный прием граждан

* 1. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, периодически доводится до сведения граждан посредством размещения информации на информационных стендах и вывесках в помещении административного здания администрации муниципального образования Белогорский сельсовет и на сайте муниципального образования Белогорский сельсовет: [www.belsovet56.ru.](http://www.belsovet56.ru/)
  2. Прием ведёт глава администрации и заместитель главы администрации сельсовета (приложение № 3).
  3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
  4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 4).

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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

* 1. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
  2. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
  3. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

# Контроль за соблюдением порядка и своевременностью рассмотрения обращений

* 1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения и своевременностью разрешения обращений граждан в органах местного самоуправления возлагается на главу администрации муниципального образования Белогорский сельсовет, который обеспечивает своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений принятых по обращениям граждан.
  2. Письма граждан, требующие сообщения результатов рассмотрения, берутся на особый контроль. В этом случае на РКК обращений проставляется знак “К”.
  3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются, контроль завершается только после выполнения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения.

Решение о снятии с контроля принимает глава администрации муниципального образования Белогорский сельсовет.

# Ответственность за нарушение законодательства о рассмотрении обращений

* 1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.
  2. Глава администрации муниципального образования Белогорский сельсовет и специалисты, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области.

Приложение № 1

УТВЕРЖДАЮ

постановлением администрации муниципального образования Белогорский сельсовет Беляевского района Оренбургской области

от 19.08.2019 № 54-п

Главе администрации МО Белогорский сельсовет Евдокимову В.А.

от

Ф.И.О. (наименование) заявителя

\_,

Почтовый адрес

Адрес электронной почты (при наличии)

Контактный телефон (при наличии)

# ЗАЯВЛЕНИЕ

(суть обращения)

\_

Примечание: .

/ /

дата подпись заявителя фамилия, инициалы

Приложение № 2

УТВЕРЖДАЮ

постановлением администрации муниципального образования Белогорский сельсовет Беляевского района Оренбургской области

от 19.08.2019 № 54-п

# РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент (Ф.И.О.)

адрес, телефон

Предыдущие обращения от \_№ \_, от \_ № \_

Автор, дата, индекс сопроводительного письма \_

\_

Дата, индекс поступления

Краткое содержание

Отв. исполнитель

Резолюция \_

\_\_ Автор резолюции Срок исполнения

***Оборотная сторона***

# ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи на исполнение | Исполнител ь | Отметка о промежуточном ответе или дополнительном  запросе | Контрольные отметки |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа) \_ Адресат Содержание

С контроля снял Подпись контролёра

Дело \_ Том Листы \_ Фонд

Опись \_ Дело

Приложение № 3

УТВЕРЖДАЮ

постановлением администрации муниципального образования Белогорский сельсовет Беляевского района Оренбургской области

от 19.08.2019 № 54-п

График

приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Белогорский сельсовет

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО, наименование должности | Дни приема | Время приема | Телефон |
| Евдокимов Виктор Александрович- глава администрации  муниципального образования Белогорский сельсовет | Понедельник Суббота | 10.00 - 12.00  10.00 - 12.00 | (35334)62132 |
| Карих Ирина Владимировна- заместитель главы администрации  Белогорский сельсовет | ежедневно | 10.00-13.00  14.00-17.00 | (35334)62146 |

14

Приложение № 4

УТВЕРЖДАЮ

постановлением администрации муниципального образования Белогорский сельсовет Беляевского района Оренбургской области

от 19.08.2019 № 54-п

# КАРТОЧКА

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**№ Дата приема « » 20 г.**

**Фамилия, И.,О.**

**Год рождения Место рождения:**

**Адрес:**

**Содержание заявления:**

**Подпись заявителя**

**Фамилия ведущего прием**

**Результаты рассмотрения заявления:**

15

***Оборотная сторона***

# ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата передачи на исполнение** | **Исполнитель** | **Отметка о промежуточном ответе или дополнительном**  **запросе** | **Контрольные отметки** |
|  |  |  |  |

**Дата, индекс исполнения (ответа)** **Адресат Содержание**

**С контроля снял Подпись контролёра**

**Дело Том Листы**

**Фонд Опись Дело**

16

# Блок-схема рассмотрения обращений граждан в Администрации

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

УСТНОЕ ИЛИ ПИСЬМЕННОЕ В ХОДЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ПЕРЕДАТЬ ЛИЧНО В МЕСТЕ ПРИЁМА ГРАЖДАН



ОТПРАВИТЬ ПО ИНФОРМА- ЦИОННЫМ СИСТЕМАМ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

ПИСЬМЕННОЕ ИЛИ ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ



ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

ОТПРАВИТЬ ПО ПОЧТЕ ИЛИ НА

ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС

ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

Приложение № 5



ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА В СООТВЕТСТВИИ С ГРАФИКОМ

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА

ДАЧА ОТВЕТА, НЕ СВЯЗАННАЯ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ И ДАЧА УСТНОГО ОТВЕТА

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НАПРАВЛЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

17