



**АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального района
Хворостянский
Самарской области**

445590, с. Хворостянка, пл. Плясункова, 10
т.: 8 (84677) 9-14-00, 9-11-51
ф.: 8 (84677) 9-14-00
e-mail: 88467791400@mail.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.07.2021 № 363.

«Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Хворостянский Самарской области»

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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, руководствуясь Уставом муниципального района Хворостянский Самарской области, администрация муниципального района Хворостянский Самарской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Хворостянский Самарской области, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Чагринские зори» и разместить в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района Хворостянский.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

И.о.Главы муниципального района
Хворостянский Самарской области



 С.А.Кислинский

Положение
о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации
муниципального района Хворостянский Самарской области
(далее – Положение)

1.1. Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Хворостянский Самарской области разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Хворостянский Самарской области (далее – администрация муниципального района).

1.2. Работа 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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района Хворостянский Самарской области, настоящим Положением.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные в орган местного самоуправления муниципального района Хворостянский или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления муниципального района Хворостянский;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления муниципального района Хворостянский, 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 муниципального района Хворостянский 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)ходатайство - письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих.

3. Основные принципы работы с обращениями граждан

3.1. Основными принципами деятельности администрации муниципального района Хворостянский Самарской области по работе с письменными и устными обращениями граждан являются демократичность, доступность, гласность, законность, равенство граждан при обращении, контроль за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан.

3.2. Администрация муниципального района Хворостянский или должностное лицо:

3.2.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

3.2.2. запрашивает 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;

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

3.2.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3.2.5. 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. Права граждан на обращения

4.1. Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию муниципального района, должностным лицам.

4.2. Иностранцы граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории муниципального района Хворостянский, пользуются правом

обращения наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не установлено федеральными законами или международными договорами.

4.3. Администрация муниципального района Хворостянский, должностные лица обязаны в соответствии со своими полномочиями, в порядке и сроки, установленные настоящим Положением, рассматривать обращения граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

4.4. Каждый гражданин имеет право получить, а администрация муниципального района Хворостянский и должностные лица, обязаны обеспечить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено федеральными и областными законами.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу 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". 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.

6. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

6.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

6.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании администрации муниципального района Хворостянский;

- по телефону 8(846-77)91245, 8 (846-77)91173;

- по электронной почте 88467791400@mail.ru;

- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации.

6.1.2. Местонахождение администрации муниципального района Хворостянский: района: 445590, Самарская область, Хворостянский район, с.Хворостянка, пл. Плясункова, д.10.

Телефон контакта 8 (846-77) 9-14-00.

Адрес электронной почты: 88467791400@mail.ru.

6.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица администрации муниципального района подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок должностного лица администрации муниципального района.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица администрации муниципального района, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо администрации муниципального района, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

6.1.4. Должностные лица администрации муниципального района, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

6.1.5. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в администрации муниципального района.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Глава муниципального района Хворостянский 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.

7. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение должностному лицу администрации муниципального района

7.1. Поступающие в администрацию муниципального района письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются должностным лицом

администрации муниципального района (далее – должностное лицо, ответственное за приём обращений).

7.2. Должностное лицо, ответственное за прием обращений:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

7.3. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в администрации муниципального района в течение трех дней с момента поступления.

7.4 Поступившие в администрацию муниципального района обращения регистрируются в «Журнале входящей корреспонденции». В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

7.5. При регистрации в «Журнал входящей корреспонденции» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);
- краткое содержание обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

7.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости используются архивные документы, касающиеся предыдущей переписки. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

7.7. Если обращение переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

7.8. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются Главе муниципального района Хворостянский, либо уполномоченным на то лицам. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение должностным лицам администрации муниципального района.

7.9. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию администрации муниципального района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется 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 4 статьи 11 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

7.10. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках администрации муниципального района за подписью Главы муниципального района Хворостянский или уполномоченного на то должностным лицом.

7.11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Рассмотрение обращений

8.1. Администрация муниципального района и должностные лица администрации муниципального района при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- давать письменный ответ по существу поставленных в каждом обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11

Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. В процессе рассмотрения обращения по существу администрация муниципального района и должностные лица администрации муниципального района вправе:

- запрашивать, 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;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- привлекать в установленном порядке экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

8.3. Для получения необходимой дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреждениях ответственным должностным лицом администрации муниципального района подготавливается соответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.4. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются администрацией муниципального района в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

В случае если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, Глава муниципального района Хворостянский направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

8.5. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам Администрации муниципального района, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо администрации муниципального района, указанного в резолюции первым.

8.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, исходящий регистрационный номер.

8.7. Ответ на обращение подписывается Главой муниципального района Хворостянский или его заместителями.

8.8. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального района 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.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

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

9.3. 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.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган 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.

9.5. 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 администрацию района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.6. 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 Глава муниципального района Хворостянский, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7. 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.

9.8. 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 муниципального района или соответствующему должностному лицу.

10. Организация личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан в администрации муниципального района проводится Главой муниципального района Хворостянский и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

10.3. Прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утверждаемому Главой муниципального района.

10.4. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и др.) Главы муниципального района Хворостянский прием граждан осуществляет первый заместитель Главы муниципального района Хворостянский.

В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

10.5. Уполномоченное лицо администрации муниципального района, осуществляющий прием заявлений, обязан:

- осуществить запись на приём и известить о порядке приёма, очередности и времени, отведенного для приёма;

- разъяснить гражданину, в какой орган ему следует обратиться для получения компетентного решения, и по возможности оказать ему содействие.

10.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.6.1 В случае если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

10.7. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный приём не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма гражданина.

10.8. Глава муниципального района, либо лицо, его замещающее, ведущие личный приём граждан, обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае если во время приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие службы.

В случае если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию администрации муниципального района, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Глава муниципального района Хворостянский, либо лицо, его замещающее, при ведении приёма граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений должностных лиц администрации муниципального района.

10.9. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

10.11. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

10.12. Поручение Главы муниципального района Хворостянский, данное во время приёма граждан, заносится в карточку личного приёма гражданина либо в журнал приёма граждан и ставится на контроль. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру руководитель аппарата администрации муниципального района Хворостянский, либо уполномоченное на то лицо, в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализом содержания поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12. Формирование и хранение дел

12.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

12.2. Обращения граждан располагаются в хронологическом порядке.

12.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

12.4. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

13. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

13.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

13.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.3. Должностные лица администрации, виновные в нарушении установленного и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.