

**23.03.2021 г. №34**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ОСИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**МАЙСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МАЙСК»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования «Майск»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Майск».

2. Признать утратившим силу административный регламент администрации муниципального образования «Майск» по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в МО «Майск»», утвержденный постановлением главы администрации № 62 от 23.04.2013 года.

3. Постановление опубликовать в «Вестнике» и разместить на официальном сайте администрации МО «Майск».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования «Майск»

А.И. Серебренников

 Утверждено:

постановлением №34 от 23.03.2021г.

**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МАЙСК»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Майск», (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Майск», а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящая Инструкция определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Майск».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- **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;

- **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 указанных органов 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 органе местного самоуправления.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрацию муниципального образования «Майск»

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- на официальном сайте Администрации муниципального образования «Майск»

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.6. Обращения могут подаваться в администрацию муниципального образования «Майск» в устной, письменной и в электронной форме.

Местонахождение администрации муниципального образования «Майск» :669214, Иркутская область, Осинский район, с. Майск ул. Трактовая, 7; контактный телефон 8(39539)93-7-23: адрес электронной почты: maisk2012@yandex.ru

Устные обращения от граждан могут поступать: через публикации в газетах; при личном приёме; на сходах и собраниях граждан, по телефону и т.п., позволяющие непосредственно воспринимать суть обращения. Ответ на устные обращения граждан даётся сразу же в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. Ответ на устные обращения даётся, как правило, в устной форме.

При ответах на телефонные звонки специалисты администрации муниципального образования «Майск», подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В письменных обращениях гражданина указывается наименование и адрес администрации муниципального образования «Майск» или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, дату и личную подпись. К письменным обращениям могут прилагаться копии документов, на которые делаются ссылки в обращении. В коллективных обращениях (более двух участников) указываются фамилии лиц, подписавших обращение, и фамилии, имена, отчества, адреса лиц, которым может быть направлен ответ на обращение.

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.

Должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования «Майск» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, уведомление о переадресации обращения, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные на электронную почту, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации муниципального образования «Майск», ответственному за работу по обращениям граждан (секретарю)

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в администрации муниципального образования «Майск».

2.4. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.5. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются ответственным должностным лицом муниципального образования «Майск» (секретарем).

2.6. Обращения, поступившие по электронной почте или через сайт администрации муниципального образования «Майск», принимаются ответственным должностным лицом администрации муниципального образования «Майск» (ведущим специалистом по кадровому и информационному обеспечению администрации).

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации муниципального образования «Майск», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

2.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.9. Поступившие обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

3.Регистрация поступивших обращений

3.1. Ответственное должностное лицо администрации муниципального образования «Майск», осуществляет регистрацию обращений граждан (секретарь).

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, прямая связь). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручения о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на особый контроль;

- определяются и отмечаются льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- письмо проверяется на повторность;

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию муниципального образования «Майск» или должностному лицу.

3.3. На поступившие в администрацию муниципального образования «Майск», обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Запросы граждан (физических лиц), информации о деятельности администрации муниципального образования «Майск», составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются Главе администрации муниципального образования «Майск». Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение специалистам.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Майск», или её должностных лиц 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. Если обращение гражданина было направлено в администрацию муниципального образования «Майск», государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации муниципального образования «Майск», решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, или соответствующим должностным лицам.

4.5. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования «Майск», или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока (промежуточный ответ) в обязательном порядке уведомляется заявитель. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

5.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;

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

5.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение руководителю, давшему поручение, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

5.8. Администрация муниципального образования «Майск», или должностное лицо администрации муниципального образования «Майск», 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.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10.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.

5.11. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования «Майск», 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 муниципального образования «Майск», или одному и тому же должностному лицу администрации муниципального образования «Майск». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. В случае поступления в администрацию муниципального образования «Майск» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации муниципального образования «Майск» 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.

5.13. 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.

5.14. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.15. 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 образования «Майск», или соответствующему должностному лицу.

5.16. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава муниципального образования «Майск» и должностные лица в пределах своей компетенции.

6.2. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава муниципального образования «Майск»,.

Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации муниципального образования «Майск», ответ подписывается этим должностным лицом.

6.3 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по обращению гражданина.

6.4. В ответе в федеральные и государственные органы субъектов РФ должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.8. После регистрации ответа ответственное должностное лицо направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем, администрацию муниципального образования «Майск» или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования «Майск» или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию муниципального образования «Майск» 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 на официальном сайте администрации местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования «Майск».

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации муниципального образования «Майск»,

7.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава муниципального образования «Майск»,

8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

8.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

8.2. Справки по рассмотрению обращений граждан предоставляются ответственным за работу по обращениям граждан при личном обращении или посредством справочного телефона.

8.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

8.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.45 часов, кроме выходных и праздничных дней

9. Ответственность за нарушение настоящего Положения при подаче обращений граждан

9.1. Нарушение порядка и срока направления письменного ответа на обращения граждан в администрацию муниципального образования «Майск», влечёт ответственность в соответствии с законодательством

9.2. Решение, принятое по обращению, может быть обжаловано в вышестоящий орган (должностному лицу) в порядке подчиненности, а также в судебном порядке.