****

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ВЫНДИНООСТРОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ВОЛХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

*второго созыва*

 **ПРОЕКТ РЕШЕНИЕ**

от «\_\_\_\_» января 2014 года №

**Об утверждении Положения ««О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Вындиноостровское сельского поселения Волховского муниципального района Ленинградской области**»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с изменениями, внесенными Федеральным законом от 27.07.2010 года № 227-ФЗ , Федеральным законом от 02.07.2013 года № 182 «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с**овет депутатов МО Вындиноостровское сельское поселение сельского поселения** **РЕШИЛ:**

1. Утвердить «Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрацию МО Вындиноостровское сельское поселение согласно приложению.

2. Данное решение подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации-газете «Волховские Огни» и размещению на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет.

3.Решение совета депутатов от 24 апреля 2007 года № 7 «Об утверждении положения «О порядке и сроках обращений граждан в органы местного самоуправления и должностными лицами муниципального образования Вындиноостровское сельское поселение» считать недействующим»

 4. Контроль за выполнением настоящего решения оставляю за собой.

Глава МО Вындиноостровское

сельское поселение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Сенюшкин

 Утверждено

Решением совета депутатов

МО Вындиноостровское сельское поселение

от «\_\_\_\_» января 2014 года №\_\_\_\_

приложение

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрацию МО Вындиноостровское сельское поселение**

 **1. Общие положения**

 1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления МО Вындиноостровское сельское поселение Волховского муниципального района, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан органами и должностными лицами местного самоуправления.

2. 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.

3. 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.

4. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Вындиноостровское сельское поселение Волховского муниципального района Ленинградской области.

**2. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют право обращаться лично в устной, письменной и в электронной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления и 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.

**3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:**

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 органе местного самоуправления.

 **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1.Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение органы местного самоуправления или должностные лица могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

**7. Требования к письменному обращению**

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 его должность;

* свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или

уведомление о переадресации обращения;

* излагает суть предложения, заявления или жалобы;
* ставит личную подпись и дату.

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 года № 59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с последующими изменениями. 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, 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.

**8. Направление и регистрация письменного обращения**

1. Органы местного самоуправления организуют прием обращений граждан через специально образуемые ими структурные подразделения (приемные), или через специально назначенных должностных  лиц, деятельность которых определяется соответствующими положениями.

2. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней с** момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу. Ему присваивается очередной порядковый номер в регистрационном журнале. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации уполномоченным осуществлять данную функцию должностным лицом. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата.

4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органов местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину направляется уведомление о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4 статьи 10 настоящего Положения.

5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой 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.

7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в 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.

9. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

**9. 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 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 10 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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.

4. Окончательные ответы по обращениям готовятся специалистами совета депутатов, структурных подразделений администрации МО Вындиноостровское сельское поселение и подписываются главой администрации МО Вындиноостровское сельское поселение, либо главой МО Вындиноостровское сельское поселение .

5. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

**10. 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. Орган местного самоуправления или 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 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, 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 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 соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение **30 дней со дня** регистрации письменного обращения.

2. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах, по решению поставленных в обращении вопросов. В этом случае гражданину направляется письмо с информацией, что его обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа гражданину, подавшему обращение.

4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 2 статьи 9 настоящего Положения, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более **чем на 30 дней,** уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

6. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, а также выступления и публикации, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в общем порядке.

**12. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. В случае организации предварительной записи граждан на личный прием указанная предварительная запись проводится в удобной для граждан форме, на основании устных или письменных обращений граждан, либо по телефонной связи.

3. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. Устные обращения также могут поступать по телефонам структурных подразделений органов местного самоуправления, по «горячим телефонам», с их последующей регистрацией в установленном порядке.

8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органов местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**13. Анализ, обобщение работы и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

Глава МО Вындиноостровское сельское поселение и глава администрации МО Вындиноостровское сельское посление осуществляют контроль за работой с обращениями и приемом граждан лично и специалиста, ответственного за делопроизводство по обращениям граждан.

2. Материалы для анализа и обобщения подготавливают должностные лица, ведущие делопроизводство по обращениям граждан, и оформляют их в виде аналитических справок по итогам работы с обращениями за предыдущий год. Аналитические справки представляются главе администрации к 31 января текущего года и размещаются в сета Интернет на официальном сайте муниципального образования.

При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений, срокам их разрешения и мерам, принимаемым к лицам, виновным в нарушении сроков и порядка рассмотрения и разрешения обращений.

3. Результаты анализа рассматриваются на оперативных совещаниях и используются для совершенствования собственной работы в целях устранения ошибок и недостатков.

4. Должностные лица органов местного самоуправления несут персональную ответственность за качество, полноту, объективность и своевременность работы с обращениями. Осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**14. Сроки хранения обращений**

1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на должностных лиц, непосредственно работающих с данной категорией документов.

2. Срок хранения документов по обращениям граждан составляет 5 лет.

3. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральной архивной службой России.

**15. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

3. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органами местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.