Приложение

К Постановлению Главы Кунашакского муниципального

района

от «\_29\_» 12\_2017 № \_2638\_

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан**

**в Администрации Кунашакского муниципального района**

1. **Введение**

1. Рассмотрение обращений граждан в администрацию Кунашакского муниципального района Челябинской области осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом Кунашакского муниципального района Челябинской области.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Кунашакского муниципального района Челябинской области и заместителями Главы Кунашакского муниципального района Челябинской области.

3. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел делопроизводства и писем администрации Кунашакского муниципального района.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1. **Личный прием граждан**

5. Личный прием граждан в Администрации Кунашакского муниципального района ведет Глава района и его заместители в соответствии с графиком, утверждаемым Главой района на год.

6. Личный прием граждан ведет Глава Кунашакского муниципального района Челябинской области.

7. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации Кунашакского муниципального района Челябинской области и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет документовед по обращениям граждан отдела делопроизводства и писем администрации района.

8. Глава Кунашакского муниципального района Челябинской области ведет личный прием граждан ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком приема граждан на год.

9. Предварительная запись на прием к Главе Кунашакского муниципального района Челябинской области производится документоведом по обращениям граждан на основании письменного заявления гражданина и документа, удостоверяющего его личность.

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

11. Перечень лиц, имеющих право на прием вне очереди:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

- граждане с ограниченными физическими возможностями.

**3. Требования к обращению в письменной форме или форме электронного документа**

12. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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. (В случае необходимости к обращению прилагаются копии необходимых документов).

13. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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

14. 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.

15. 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 статьи 10 настоящего Федерального закона 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.

16. Результаты рассмотрения обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном действующим законодательством.

1. **Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

17. Обращение, поступившее в Администрацию Кунашакского муниципального района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

18. В случае необходимости рассматривающие обращение структурное подразделение, либо должностное лицо Администрации района может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

1. **Прием письменных обращений граждан**

19. Основанием для начала работы по рассмотрению обращения является личное обращение гражданина в Администрацию Кунашакского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи. Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

1. **Направление и регистрация письменного обращения**

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

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Кунашакского муниципального района или должностному лицу Администрации района.

22. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

**7. Сроки рассмотрения обращений**

23. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок работы по обращению.

24. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок работы по обращению может быть продлен должностными лицами Администрации Кунашакского муниципального района, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

25. Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

26. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно или в сокращенные сроки.

27. Администрация Кунашакского муниципального района или должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

**8. Результат рассмотрения обращений граждан**

28. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Если обращение поступило в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

29. Результатом рассмотрения устного обращения гражданинав ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

**9. Постановка обращений граждан на контроль**

30. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей, а так же с целью устранения недостатков в работе государственных органов исполнительной власти и местного самоуправления;

31. Контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, Собрания депутатов Кунашакского района подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

32. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «КОНТРОЛЬ»;

33. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист отдела делопроизводства и писем;

34. По истечении срока рассмотрения обращения специалист отдела делопроизводства делает напоминание исполнителям об истечении срока исполнения.

**10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан**

35. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении.

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

**11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан**

37. При рассмотрении обращения гражданин 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. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет документовед по обращениям граждан отдела делопроизводства и писем.

38. Информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется во время устных консультаций документоведом, отвечающим за организацию личного приема, либо начальником отдела делопроизводства и писем, либо - по телефону.

39. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения,

- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган,

- о продлении срока рассмотрения обращения,

- об отказе в рассмотрении обращения,

- о результатах рассмотрения обращения.

**11. Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе рассмотрения обращений граждан**

40. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**12. Порядок предоставления информации о деятельности Администрации Кунашакского муниципального района**

41. Обращения пользователей информацией о предоставлении информации о деятельности **Администрации Кунашакского муниципального района**, поступающие в **Администрации района** в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

42. Информация о деятельности **Администрации Кунашакского муниципального района** по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации по основаниям, установленным законодательством Российской Федерации.

43. Ответ на запрос подлежит обязательной регистрации в **Администрации Кунашакского муниципального района**. В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес **Администрации Кунашакского муниципального района,** должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

44. По желанию пользователя информации запрашиваемая информация на бумажном носителе или в виде электронной информации, может быть передана пользователю информации непосредственно в здании, в котором расположено **Администрации Кунашакского муниципального района** или в структурном подразделении **Администрации Кунашакского муниципального района**, подготовивший ответ. В таком случае, ответственный за передачу информации пользователю информации, выдает информацию под роспись с указанием даты и времени передачи.

45. Запросы информации о деятельности органов исполнительной власти, поступившие в органы исполнительной власти, подлежат рассмотрению в установленном указанными органами порядке.