**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ БОДАЙБИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРОПОТКИНСКОГО**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04 июля 2024 г. п. Кропоткин № 144-п

Об утверждении Порядка организации работы

с обращениями граждан в администрации

Кропоткинского городского поселения

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 04 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, от 12 декабря 2023 г. «О занятости населения РФ», руководствуясь Уставом Кропоткинского муниципального образования, администрация Кропоткинского городского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Кропоткинского городского поселения (прилагается).

2. Постановление администрации Кропоткинского городского поселения от 01 марта 2018 г. № 38-п «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Кропоткинского городского поселения» считать утратившим силу.

3. Постановление администрации Кропоткинского городского поселения от 02 апреля 2021 г. № 37-п «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Кропоткинского городского поселения» считать утратившим силу.

4. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Кропоткинского городского поселения [www.кропоткин-адм.рф](http://www.кропоткин-адм.рф) и опубликованию в газете «Вести Кропоткин».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Кропоткинского

Муниципального образования О.В. Коробов

Приложение

к постановлению администрации Кропоткинского

городского поселения от 04 июля 2024 года № 144-п

**Порядок**

организации работы с обращениями граждан в администрации

Кропоткинского городского поселения

**Глава 1. Сфера применения настоящего Порядка**

1. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

2. Установленный настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленным федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный 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 и федеральным законом.

4. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан органом местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ими 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.

**Глава 2. Право граждан на обращение**

5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Кропоткинского городского поселения (далее – администрация) и должностным лицам, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

1) Герои Советского Союза;

2) Герои Российской Федерации;

3) полные кавалеры ордена Славы

по вопросам осуществления государством мер, гарантирующих их экономическое и социальное благополучие, вопросам их статуса и предоставления соответствующих прав и льгот.

 Также правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

4) сенаторы Российской Федерации;

5) депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации

по вопросам своей деятельности.

**Глава 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с**

**рассмотрением обращений граждан**

 9. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

 10. Законы и иные нормативные правовые акты Иркутской области, могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом.

**Глава 4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке**

 11. Для целей настоящего Порядка используются следующие 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 органа местного самоуправления;

 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.

**Глава 5. Права гражданина при рассмотрении обращения**

 12. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, другой 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 Российской Федерации;

 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**Глава 6. Порядок приема обращений граждан**

 13. Обращения подаются в приемную администрации Кропоткинского городского поселения:

 1) в письменной форме по адресу: 666940, Иркутская область, Бодайбинский р-н, п. Кропоткин, ул. Ленина, д. 9, в рабочие дни с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-15;

2) в форме электронного документа - по эл. адресу: E-mail: kropotkin.adm@yandex.ru, adm\_kropotkin@mail.ru.

3) в устной форме в рабочие дни с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-15 на телефон: 89500999782;

4) в устной форме в ходе личного приема главой администрации Кропоткинского городского поселения, должностными лицами администрации по адресу: 666940, Иркутская область, Бодайбинский район, п. Кропоткин, ул. Ленина, дом 9, второй этаж;

 5) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

При выборе заявителем такого способа направления обращения последний в заявлении должен в обязательном порядке указывать адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

6) при поступлении входящего телефонного звонка на телефон 89500999782, гражданину сообщается:

- о том, что его звонок поступил на телефон администрации Кропоткинского городского поселения;

- о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя главы Кропоткинского городского поселения, должностных лиц администрации;

- о праве гражданина на подачу обращения в адрес администрации, должностных лиц, органов местного самоуправления Кропоткинского МО, органов государственной власти, иных органов и организаций по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется и регистрируется в соответствии с положениями настоящего Порядка.

14. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

15. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

16. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою 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.

17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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 Федеральным законом.

18. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, а также требования к письменному обращению устанавливаются Федеральным законом.

**Глава 7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

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

20. Должностные лица органа местного самоуправления обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

21. В случае необходимости, рассматривающие обращение специалисты обеспечивают его рассмотрение с выездом на место.

**Глава 8. Рассмотрение обращения**

22. Специалист администрации, которому поручено рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязан своевременно и по существу рассмотреть обращение и принять по нему решение в порядке, установленном действующим законодательством, при этом:

- обеспечивает 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, за исключением случаев, установленных Федеральным законом;

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

23. Окончательные ответы по обращениям готовятся специалистами администрации Кропоткинского городского поселения и подписываются главой или по его поручению одним из заместителей.

24. 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 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

25. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

26. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действие (бездействие) и решения которых обжалуются.

**Глава 9. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

27. 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 компетенцией.

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

29. 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 направленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

30. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

31. 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.

32. В случае, если в письменной обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными 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.

33. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии с пунктом 24 главы 8 настоящего Порядка), 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.

34. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или 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.

35. 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.

36. 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 Губернатору Иркутской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 30 статьи 9 настоящего Порядка.

37. Направление письменных обращений граждан, содержащих информацию о фактах (признаках) нелегальной занятости, и информаций о решениях, принятых по итогам рассмотрения указанных письменных обращений, в межведомственные комиссии субъектов Российской Федерации с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных для анализа и систематизации.

**Глава 10. Личный прием граждан**

38. Личный прием граждан осуществляется в администрации Кропоткинского городского поселения по адресу: Иркутская область, Бодайбинский район, п. Кропоткин, ул. Ленина, д. 9, ежедневно с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-15 часов при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

39. Графики личного приема граждан главой Кропоткинского городского поселения, должностными лицами администрации подлежат опубликованию в газете "Вести Кропоткин", а также размещению в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте администрации и на стендах в фойе здания по адресу: Иркутская область, Бодайбинский район, п. Кропоткин, ул. Ленина, д. 9.

40. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) до дня его проведения администрацией производится формирование списка должностных лиц администрации, которые будут проводить личный прием граждан, который утверждается распоряжением администрации.

41. Содержание устного обращения к главе Кропоткинского муниципального образования заносится в карточку личного приема граждан. 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 устный ответ 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.

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

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

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

**Глава 11. Подача коллективных обращений**

45. Коллективные обращения граждан, в том числе принятые на собраниях, конференциях, митингах подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

**Глава 12. Сроки рассмотрения письменного обращения**

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

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и отправку ответа несет ответственный исполнитель, которому в соответствии с резолюцией поручено рассмотреть обращение. Ответственный исполнитель вправе созвать совещание с участием соисполнителей, потребовать предоставление информации, а соисполнители обязаны предоставить информацию, необходимую для подготовки ответа на обращение. Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное, своевременное рассмотрение обращений граждан.

47. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренным Федеральным законом, глава муниципального образования, либо по его поручению один из заместителей, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**Глава 13. Результаты рассмотрения обращений**

48. По результатам рассмотрения обращений граждан орган местного самоуправления или должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;

- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;

- о направлении обращения по подведомственности.

49. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

50. В случае несогласия с решением, принятым органом местного самоуправления, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу, либо в суд в установленном порядке.

**Глава 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

51. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Кропоткинского городского поселения, осуществляют:

- глава Кропоткинского муниципального образования;

- органы прокуратуры и их должностные лица.

52. Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**Глава 15. Ответственность за нарушение установленного**

**порядка рассмотрения обращений граждан**

53. Лица, виновные в нарушении установленного Федеральным законом порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Глава 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание**

**понесенных расходов при рассмотрении обращений**

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

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