

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **АДМИНИСТРАЦИЯ**

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН»

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

 от 27 ноября 2023 г. № 131

   с. Цуриб

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в Администрации** муниципального образования «Чародинский район»

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МО «Чародинский район», Администрация муниципального образования «Чародинский район» **п о с т а н о в л я е т:**

1.Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Чародинский район»*.*

 2. Настоящее постановление опубликовать в районной газете «Ч1арада» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального образования «Чародинский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 3. Направить настоящее постановление муниципального образования «Чародинский район» в Министерство юстиции РД для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов в установленный законом срок.

 4. В течение 5 рабочих дней после дня принятия направить настоящее постановление в прокуратуру для проведения антикоррупционной экспертизы и проверки на предмет законности.

 5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

 6. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации муниципального образования «Чародинский район».

 **Глава Администрации**

**муниципального образования**

 **«Чародинский район» М.А.Магомедов**

Утвержден

 постановлением Администрации

муниципального образования

«Чародинский район»

от 27 ноября 2023 г. №131

**ПОРЯДОК**

работы с обращениями граждан в Администрации

муниципального образования «Чародинский район»

1. **Общие положения**

**1.1**. Порядок работы с обращениями граждан в администрации МО «Чародинский район» (далее - Порядок) разработан в целях реализации гражданами, проживающими на территории МО «Чародинский район», права на обращение в органы местного самоуправления, повышения качества рассмотрения письменных (в том числе электронных) и устных обращений, поступивших в администрацию МО «Чародинский район».

**1.2.** Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

**1.3**. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**1.4**. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

 **1.5.** Способы обращения в администрацию МО «Чародинский район» (далее - Администрация):

1) в письменной форме по адресу: РД,Чародинский район, село Цуриб,ул.И.Шамиля,д1

2) в форме электронного документа через «Web-приемную», размещенную на официальном сайте Администрации, а также на адрес электронной почты Администрации МО «Чародинский район»

3) устно в ходе личного приема граждан, проводимого главой муниципального образования, главой Администрации, иными должностными лицами Администрации.

**1.6.** Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

**1.7.** Уполномоченное должностное лицо, ответственное за организацию доступа к информации о работе с обращениями граждан (далее - уполномоченное лицо), определяется правовым актом Администрации в соответствии с Положением о порядке организации доступа к информации о деятельности Администрации, утвержденным постановлением

Администрации (указать его дату и номер).

1. **Требования к письменному обращению**

**2.1.** В письменном обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации, гражданин в обязательном порядке указывает наименование Администрации, 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.

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

**2.3.** Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, в течение 1 рабочего дня со дня поступления направляется должностному лицу Администрации, курирующему деятельность по работе с обращениями граждан для регистрации в системе электронного документооборота Администрации и дальнейшего рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

**2.4.** В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день Администрации.

**2.5**. Регистрации и учету в системе электронного документооборота Администрации подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктами 2.1 и 2.2. настоящего Порядка.

 **2.6.** При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится соответствующая отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации.

Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

 **2.7.** Обращение проверяется работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

 **2.8.** При регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации заполняется регистрационная карточка обращения по установленной форме.

 **2.9**. Порядок регистрации и прохождения зарегистрированного в Администрации обращения, включая отправку готового ответа, осуществляется с соблюдением правил документооборота.

**2.10**. Зарегистрированное обращение направляется непосредственному исполнителю в день проставления резолюции с указанием по его исполнению.

Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа либо на бланке резолюции или вносится непосредственно в систему электронного документооборота.

Резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по обращению, при необходимости - срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.

**2.11**. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), 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.

**2.12**. 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.

**2.13**. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**2.14**. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

**2.15**. 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 в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**2.16**. 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 в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

**2.17**. 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 Администрации или должностное лицо Администрации принимают 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 или одному и тому же должностному лицу Администрации.

О данном решении в течение семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

 **2.18**. 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.

**2.19.** 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 или соответствующему должностному лицу Администрации.

**2.20**. Глава Администрации может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при соблюдении условий:

1) ответственный исполнитель поручения не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы Администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции главой Администрации составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

3) в случае получения резолюции главы Администрации о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина в течение одного дня со дня получения резолюции направляется уведомление за подписью главы Администрации о продлении срока рассмотрения его обращения.

**2.21**. Продление срока рассмотрения обращения отмечается работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота Администрации в течение 1 дня со дня принятия такого решения главой Администрации.

**2.22**. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**2.23**. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**2.24**. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

 **2**.**25**. В случае, если в соответствии с предусмотренным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**2.26**. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**2.27.** Ответ на обращение направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, путем оформления почтового отправления в конверт и передачи его по реестру должностному лицу Администрации, курирующему деятельность по работе с обращениями граждан с документами для отправки в установленном порядке.

**2.28**. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

1. **Организация и проведение личного приема граждан**

**3.1.** Глава Администрации, иные должностные лица ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением Администрации.

**3.2**. Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

**3.3**. При записи на личный прием заполняется карточка личного приема (далее - карточка) в которую вносятся со слов гражданина следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина,

- дата рождения,

- почтовый адрес для направления ответа,

- контактный телефон,

- повторность обращения,

- краткое содержание устного обращения.

 **3.4**. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

 **3.5**. Личный прием граждан в Администрации проводится с соблюдением требований, обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

**3.6.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.7**.Личный прием главой Администрации, его заместителем осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным распоряжением Администрации.

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в **карточку** личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 20 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению главы Администрации, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен, с предложением переноса приема на другое время (другой день).

**3.8**. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в **карточку.**

**3.9**. 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.**

**3.10.** В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации карточки в системе электронного документооборота Администрации.

**3.11**. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения в системе электронного документооборота Администрации производится запись в карточке.

**3.12.** В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

 **3.13**. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**3.14.** Результат личного приема и поручения должностным лицам Администрации (при наличии) заносятся в карточку.

**3.15.** Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная главой Администрации, его заместителями, карточка личного приема регистрируется работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота Администрации.

1. **Формы контроля за рассмотрением обращений**

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции должностным лицом Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан.

**4.2.** Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится должностным лицом Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан.

**4.3**. В рамках осуществления общего контроля должностное лицо Администрации, курирующее деятельность по работе с обращениями граждан может направить в адрес исполнителей в системе электронного документооборота Администрации напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений.

**4.4.** В рамках осуществления общего контроля должностное лицо Администрации, курирующее деятельность по работе с обращениями граждан ежедневно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений направляет в адрес исполнителей уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа на обращение.

**4.5.** Должностные лица Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.