**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

**В ПЕТРОПАВЛОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ И К ИХ**

**ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦАМ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

Обращения граждан в Петропавловское сельское поселение - важнейшее средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связи сельского поселения с населением поселения.

1.1. Настоящее Положение является нормативным документом, регламентирующим  порядок работы с устными и письменными обращениями граждан в сельское поселение и контроля за их рассмотрением и разрешением.

1.2. Методическое руководство и контроль за соблюдением требований Положения возлагаются на специалиста по управлению делами администрации поселения.

1.3. Обращение гражданина – направленные в Петропавловское сельское поселение или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина .

1.4  Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности  государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.5. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

1.6. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.7. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

1.8. Основные принципы работы по рассмотрению с обращений граждан, коллективных обращений (далее - обращений) являются:

защита прав и свобод человека и гражданина;

законность, демократичность, доступность;

обязательность рассмотрения обращений;

своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;

равенство граждан при рассмотрении их обращений;

обязательность ответов на обращения граждан;

бесплатность.

**Статья 2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Петропавловское сельское поселение или к должностному лицу с критикой деятельности поселения 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 Петропавловское сельское поселение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**Статья 3. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование городского поселения, в которое 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.

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

3. Обращение, поступившее в городское поселение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

**Статья 4. Регистрация письменного обращения**

1. Направленные письменные обращения граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Петропавловское сельское поселение или должностному лицу.

2. Письменное обращение содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию сельского поселения 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, за исключением случая, указанного в части 4 ст. 7 настоящего Положения.

3. 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.

4. Сельское поселение 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.

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

6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 5 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.

**Статья 5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в Петропавловское сельское поселение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение городское поселение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

**Статья 6. 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 необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в 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 7 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 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 подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**Статья 7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. 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. 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, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Сельское поселение 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 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 многократно 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.

**Статья 8. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в Петропавловское сельское поселение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 6 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.

**Статья 9. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в сельском поселении проводится главой сельского поселения и специалистами поселения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. 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.

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

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

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

**Статья 10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Главный специалист по управлению делами осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и свобод и законных интересов граждан.

**Статья 11. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона**

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

**Статья 12. 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 органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**2. РЕГИСТРАЦИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

2.1. Направленные по почте письма граждан, адресованные руководству Петропавловского сельского поселения, поступают первоначально в приемную специалисту по управлению делами поселения. Специалист по управлению делами поселения проверяет правильность доставки, производит вскрытие конвертов, проверяет целостность вложения, регистрирует в журнале входящих документов, затем обращения передаются на рассмотрение главы сельского поселения.

2.2. Все поступившие на личном приеме обращения граждан регистрируются у специалиста по управлению делами датой текущего дня.

2.3. Все письменные обращения, за исключением анонимных и не содержащих конкретной информации и четко поставленных вопросов, ставятся на контроль специалистом по управлению делами.

Анонимным письмом считается письменное обращение гражданина, не имеющее подписи, если фамилия не указана или написана неразборчиво, отсутствуют данные о месте жительства заявителя либо о месте его работы или учебы.

2.4. Каждое обращение направляется для рассмотрения в соответствии с резолюцией главы сельского поселения тому из руководителей, в компетенции которого находятся поставленные в письмах вопросы.

2.5. После рассмотрения с резолюцией главы сельского поселения в срок, не превышающий 5 дней, специалист по управлению делами передает обращения исполнителям (руководителям и должностным лицам администрации Петропавловского поселения).

2.6. Письмо регистрируется на контрольно-регистрационной карточке.

В карточку заводится информация:

фамилия, имя, отчество автора, адрес (номер телефона);

дата, номер регистрации, вид обращения, категория заявителя;

краткая информация о поставленных в письме вопросах;

дата постановки на контроль;

ход рассмотрения письма с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (датами переноса срока), датой фактического исполнения и отметкой о снятии с контроля.

Ответственность за хранение регистрационной информации и оперативное представление ее руководству администрации поселения и заявителям по их запросам несет ведущий специалист по делопроизводству и документоведению.

2.7. Если исполнение писем поручается нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым.

Всем исполнителям направляются копии писем.

2.8. Запрещается направлять жалобы граждан тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.9. Ответы заявителям за подписью руководства администрации поселения направляются исполнителями через специалиста по управлению делами. Проставляются дата отправки и регистрационный номер обращения. Копии ответов с отметкой руководителей о снятии с контроля передаются специалисту по управлению делами.

2.10. Ответы за подписью руководителей структурных подразделений администрации района направляются авторам через специалиста по управлению делами.

2.11. Снять обращение с контроля имеет право должностное лицо, давшее контрольное поручение по письму, либо лицо, официально его заменяющее, в том случае, если заявителю дан письменный ответ или вопросы, поставленные в письме, решены с выходом на место.

2.12. Обращения считаются разрешенными, если по вопросам приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

В ответах не допускаются:

взаимоисключающая по содержанию информация;

формальный подход к решению поставленных вопросов;

отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если корреспондент получает отказ;

отсутствие информации о результатах рассмотрения поставленных в письме вопросов;

ограничение информацией о предполагаемых мерах разрешения обращений.

2.13. Работа с письменными обращениями, поступившими непосредственно в структурные подразделения, проводится в том же порядке, что и с письмами, направленными в адрес руководства администрации поселения.

**3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

3.1. Прием граждан осуществляется главой сельского поселения в соответствии с утвержденным графиком.

3.2. Предварительная беседа с гражданами и запись на прием к главе поселения и проводится специалистом по управлению делами.

3.3. Организация личного приема граждан главой администрации поселения возлагается на специалиста по управлению делами:

заполняет в полном объеме карточки личного приема;

знакомит руководителей структурных подразделений с существом вопросов и выясненными обстоятельствами;

в соответствии с журналом приема проверяет, обращались ли граждане в администрацию поселения раньше и по каким вопросам. В случае повторных обращений поднимает из дела и передает их исполнителям;

после приема оформляет в установленном порядке всю полученную документацию, в том числе и переданные лично письма, и в соответствии с поручением главы администрации направляет копии документов для решения поставленных вопросов исполнителям;

осуществляет контроль за исполнением устных обращений.

3.4. Устные обращения граждан фиксируются в контрольно-ревизионных карточках. При этом заводится та же информация, что и по письменным обращениям.

3.5. Непосредственный контроль за выполнением указаний по результатам приема граждан осуществляется секретарем главы администрации.

3.6. Устные обращения снимаются с контроля, как и письменные, руководителями в том случае, когда рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, а заявителям даны ответы в письменной или устной форме.

**4. СРОКИ РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Устные и письменные обращения граждан разрешаются в сроки:

не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня регистрации их поступления;

при проведении дополнительной проверки, истребования материалов или необходимости получения дополнительной информации - в срок до одного месяца.

4.2. Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей по вопросам, не касающимся воинской службы, разрешаются не позднее 7 дней со дня их поступления. В отдельных случаях, при проведении дополнительной проверки, срок может быть продлен до 15 дней.

4.3. Обращения депутатов должны рассматриваться безотлагательно, а те из них, по которым требуются дополнительное изучение или проверка, - в месячный срок.

4.4. Сроки разрешения заявлений и жалоб могут быть в порядке исключения продлены по просьбе исполнителя должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на один месяц. При этом причина необходимости продления должна быть мотивирована с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. Продление срока исполнения должно быть оформлено не менее чем за 2-3 дня до его истечения.

**5. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ, СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Сведения, ставшие известными органу местного самоуправления, муниципальным предприятиям и их должностным лицам при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред интересам заявителей.

5.2. При рассмотрении обращений запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан без их согласия.

5.3. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

**6. ДОКАЗАТЕЛЬСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

6.1. При подаче обращения гражданином в случае необходимости должны быть представлены доказательства.

Доказательствами являются любые факты, на основании которых орган или должностное лицо, рассматривающие обращение, устанавливают наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования, содержащиеся в обращении, и иных обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения соответствующего обращения.

Если представленные доказательства недостаточны, орган или должностное лицо, рассматривающие обращение, предлагают гражданину представить дополнительные доказательства или собирают их по собственной инициативе.

**7. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. Контрольную деятельность за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших в городское поселения, осуществляет специалист по управлению делами

Она включает:

введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в контрольно-регистрационную карточку;

систематический анализ выполнения сроков разрешения устных и письменных обращений;

доведение информации до главы поселения, главы администрации поселения и его заместителей, специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан;

изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения исполнителями обращений, организация индивидуальной работы с ними;

обобщение результатов, подготовка предложений по недопущению срыва сроков исполнения обращений.

7.2. Персональная ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений и полнота рассмотрения вопросов возлагаются на заместителей главы администрации поселения, и должностных лиц аппарата администрации поселения.

**8. ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. Заявления, жалобы, предложения и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются ведущим специалистом по делопроизводству и документоведению и главой администрации с целью своевременного выявления и устранения причин возникновения обращений.

8.2. В целях информирования руководства администрации ведущий специалист по делопроизводству и документоведению о состоянии и характере обращений готовит обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений с разбивкой по следующим позициям: в администрации поселения за год, полугодие.

8.3. Специалист по управлению делами докладывает на аппаратном совещании об итогах работы с обращениями граждан за полугодие, год.

8.4. Дела по обращениям граждан текущего года и двух предыдущих хранятся у специалиста по управлению делами. По истечении установленных сроков хранения документов они подлежат уничтожению в порядке, установленном нормативными документами.

**9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ**

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Пермского края и Российской Федерации.

**10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГРАЖДАН ЗА СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

Граждане, чьи обращения содержат клевету, оскорбление, призывы к разжиганию национальной, расовой, религиозной вражды и розни, привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодатель