П О Р Я Д О К

работы с обращениями граждан в Администрации

Махновского сельсовета

Суджанского района Курской области

Настоящий Порядок разработан в целях своевременного и надлежащего рассмотрения обращений граждан, а также контроля за соблюдением федерального законодательства, законов Курской области в сфере рассмотрения обращений граждан.

**1. Правовое регулирование правоотношений,**

**связанных с рассмотрением обращений граждан**

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, законом Курской области «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курской области».

**2. Требование к письменному обращению**

1. В соответствии с федеральным законодательством, Законом Курской области гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в котором 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 и (или) электронный адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Полученные в качестве приложения к обращению документы возвращаются заявителю вместе с ответом по адресу, указанному в обращении, а в случае направления коллективного обращения – по адресу представителя, указанного в обращении. Копии документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю по его просьбе.

4. Обращение, поступившее в Администрацию Махновского сельсовета или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и Законом Курской области.

**3. Направление и регистрация письменного обращения**

1. В соответствии с федеральным законодательством, законом Курской области гражданин направляет письменное обращение непосредственного в Администрацию Махновского сельсовета или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрации Махновского сельсовета.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Махновского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

5. Администрация Махновского сельсовета или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган государственной власти или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, 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.

**4. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в Администрацию Махновского сельсовета или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Обращение, поступившее в Администрацию Махновского сельсовета или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и Законом Курской области «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курской области».

**5. Рассмотрение обращения**

1. Администрация Махновского сельсовета:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) рассматривает обращения граждан безотлагательно и в первоочередном порядке в случаях, если в обращении содержатся сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защиты прав ребенка;

3) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти Курской области, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимает меры, направленные на восстановлением или защиту нарушенных прав , свобод и и законных интересов гражданина;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев:

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

- 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 орган государственной власти в соответствии с его компетенцией;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; если текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти Курской области, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. В соответствии с федеральным законодательством, Законом Курской области, Администрация Махновского сельсовета или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти Курской области, 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 подписывается Главой сельсовета или заместителем Главы сельсовета.

4. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Махновского сельсовета по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

**6. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Махновского сельсовета 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 Администрации Махновского сельсовета должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения.

3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения гражданина с указанием причины направляется Администрацией Махновского сельсовета автору обращения до истечения срока рассмотрения обращения.

4. Исчисление срока рассмотрения обращения начинается со дня регистрации обращения в Администрации Махновского сельсовета.

5. В случае, когда последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

**7. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Администрации Махновского сельсовета проводится Главой сельсовета, заместителем Главы сельсовета.

2. График приема граждан утверждается распоряжением Главы Махновского сельсовета.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Это может быть любой документ, который должен содержать данные о гражданине, пришедшем на прием, и его фотографию.

4. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны ВОВ, ветераны боевых действий;

2) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне в связи с исполнением ими трудовых обязанностей;

3) беременные женщины;

4) инвалиды 1 и 2 групп;

5) родители (лица, их заменяющие) ребенка- инвалида;

6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет.

5. При первоочередном личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также документ (удостоверение, справку, выписку, иной документ), подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

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

7. 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 дано устно в ходе личного приема , о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В отдельных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. В карточке личного приема должны отражаться следующие сведения:

1) дата рассмотрения обращения;

2) лицо, осуществлявшее рассмотрение обращения (с указанием должности, фамилии, инициалов);

3) фамилия, имя и отчество заявителя;

4) место работы, должность заявителя;

5) льготный и социальный статус заявителя;

6) адрес места жительства (пребывания) заявителя;

7) краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

8) подпись лица, осуществившего личный прием;

9) лицо, ответственное за исполнение;

10) результат рассмотрения обращения.

В карточке могут быть отражены и другие сведения.

9. Во время личного приема гражданин может вручить лицу, осуществляющему прием граждан, письменное обращение. О принятии письменного обращения делается отметка в карточке личного приема, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и Законом Курской области для письменных обращений.

10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Махновского сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

1. Администрация Махновского сельсовета в своей компетенции:

- осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений;

- анализирует содержание поступающих обращений;

- анализирует причины повторных обращений граждан по одному и тому же вопросу;

- проводит проверку деятельности по организации работы с обращениями граждан;

- принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Администрация Махновского сельсовета не реже одного раза в квартал проводит анализ обращений граждан, которые доводятся до сведения населения путем обнародования.

**9.Ответственность за нарушение настоящего Порядка**

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и законодательством Курской области