**Администрация городского поселения  «Борзинское»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«16» декабря 2014 г.                                                                               № 782                                      город Борзя**

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения   обращений граждан в  администрации городского поселения «Борзинское»**

         Руководствуясь Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ, ст. 32 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ  ст.ст. 37, 38 Устава городского поселения  «Борзинское» администрация городского поселения **постановляет :**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения «Борзинское» (прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования  на официальном сайте администрации.

ВрИО руководителя                                                                         Саватеев А.В.                                                администрации

городского поселения«Борзинское»

ПРИЛОЖЕНИЕ

                                                                                      УТВЕРЖДЕНО постановлением

                                                                       Врио руководителя

администрации

                                                                               городского поселения

                                                                                 «Борзинское»

                                                                          № 782 от «16» декабря 2014 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию городского поселения «Борзинское»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения «Борзинское»  (далее – Положение) в соответствии с Федеральным законом «О рассмотрении обращений граждан» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ,  призвано обеспечить реализацию конституционных прав граждан на обращение в администрацию городского поселения «Борзинское»

1.2 Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в  администрации городского поселения «Борзинское».

1.3 В администрации городского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении городского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами, Законами Забайкальского края, иными нормативно-правовыми актами.

1.4            В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию городского поселения «Борзинское»  в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию городского поселения «Борзинское»;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации городского поселения «Борзинское», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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;

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

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

***2. Права и обязанности отделов и должностного лица администрации городского поселения «Борзинское» при рассмотрении обращений граждан***

2.1 Отделы и должностное лицо  администрации городского поселения  «Борзинское» обязаны:

-         своевременно и по существу рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения в порядке, установленном Федеральными законодательствами, нормативными правовыми актами Забайкальского края и муниципального района «Борзинский район», и нормативными актами  городского поселения  «Борзинское»настоящим Положением;

-         принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

-         при письменном обращении сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на действующее законодательство, а в случае отклонения обращения указывать мотивы отклонения, разъяснять также порядок обжалования принятого решения;

-         систематически анализировать и обобщать обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания;

-         проверять состояние работы с обращениями граждан в подведомственных организациях, учреждениях, предприятиях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;

-         предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу вышестоящих инстанций.

2.2. Отделы и должностное лицо администрации городского поселения «Борзинское», к ведению которых не относится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях граждан, вправе направить их в пятидневный срок после поступления по подведомственности, сообщив об этом гражданину, подавшему обращение.

2.3. Отделы и должностное лицо администрации городского поселения «Борзинское»при рассмотрении обращений граждан обладают правами, установленными действующим законодательством.

***3. Общие требования к рассмотрению обращений граждан***

          3.1 Обращения граждан рассматриваются отделами и должностным лицом  администрации городского поселения «Борзинское» в соответствии с их компетенцией.

          3.2 Обращения граждан в отделы и к должностному лицу администрации городского поселения «Борзинское» принимаются и рассматриваются в порядке, установленном правовым актом по делопроизводству, утвержденным руководителем администрации городского поселения «Борзинское».

          3.3 Обращения граждан, поступившие в администрацию городского поселения «Борзинское», регистрируются с проставлением штампа с указанием даты поступления обращения и присвоением регистрационного номера.

          3.4 Руководитель администрации городского поселения «Борзинское» либо должностное лицо, уполномоченное руководителем, определяет ответственных исполнителей, структурные подразделения, которые обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить своевременное, качественное и эффективное рассмотрение обращений граждан.

          3.5 Ответ на обращение подписывается руководителем администрации городского поселения «Борзинское», должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

***4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан***

4.1 Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям», во время «прямых эфиров» по телевидению и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На указанные устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.2 В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, установленным правовым актом  администрации городского поселения «Борзинское».

***5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан***

5.1 Письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес органа местного самоуправления или должностных лиц, которым направляется обращение (если обращение направлено в несколько адресов, то в каждом экземпляре обращения указывается полный список адресатов, на рассмотрение которым оно направляется); фамилию, имя, отчество, обращающегося, его адрес и личную подпись; если обращение направляется несколькими гражданами или группой, то указываются вышеперечисленные данные каждого (в случаях, когда анонимные обращения содержат информацию о правонарушениях, преступлениях, они направляются в соответствующие правоохранительные органы для дальнейшего рассмотрения); краткое изложение сути вопроса, а также копии документов (указание их местонахождения), которые могут служить доказательством фактов, изложенных в обращении; обстоятельства, которые могут служить доказательством фактов, изложенных в обращении.

5.2 Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, документальному подтверждению не подлежат.

5.3 Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.4 К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы и их копии. От имени гражданина с обращением вправе обратиться уполномоченное им лицо. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

5.5 Администрация городского поселения «Борзинское» 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 обращения.

5.6 Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7 В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель администрации городского поселения «Борзинское» принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.8 Обращения граждан, поступившие от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением и установленным правовым актом  администрации городского поселения «Борзинское».

5.9 Обращение может быть оставлено без рассмотрения в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.11 Случаи запретов рассмотрения письменных обращений граждан администрация городского поселения «Борзинское» не предусмотренных настоящим Порядком, регулируются действующим законодательством в данной сфере.

5.12 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию городского поселения «Борзинское»  или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.14 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 городского поселения «Борзинское»  или соответствующему должностному лицу.

***6. Организация индивидуального (личного) приема граждан должностными лицами отделов администрации городского поселения «Борзинское»***

6.1 Руководитель администрации городского поселения «Борзинское» своим решением (распоряжением) устанавливает порядок личного приема граждан должностными лицами администрации городского поселения «Борзинское»  в котором указывается:

-         график приема с указанием структурного подразделения органа местного самоуправления;

-         должностное лицо (Ф.И.О.);

-         дата и часы приема.

6.2 В целях более эффективной подготовки к приему граждан может быть организована предварительная запись.

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

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

6.5 По просьбе заявителя, оставившего свои документы на личном приеме, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

6.6 В целях ускорения сроков рассмотрения и объективности рассмотрения на личный прием могут приглашаться специалисты соответствующего структурного подразделения администрации городского поселения «Борзинское».

6.7 График приема граждан с указанием дней и часов приема может быть доведен до сведения граждан через средства массовой информации либо иным способом.

6.8 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.

6.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения «Борзинское» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.10 Ответы на обращения граждан, полученные на личном приеме, подписывают должностные лица, осуществлявшие прием граждан.

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

***7. Сроки рассмотрения обращений граждан***

7.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию городского поселения «Борзинское» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2 В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на  30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.3 Началом срока рассмотрения письменного обращения считается день его регистрации в администрации городского поселения «Борзинское». Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию городского поселения «Борзинское»  или должностному лицу. Окончанием срока рассмотрения такого обращения считается дата направления письменного ответа лицу, подавшему обращение.

***8. Организация контроля за рассмотрением обращений граждан***

8.1 Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения.

8.2 При организации контроля за рассмотрением обращений граждан предусматриваются следующие требования:

-         при рассмотрении обращений граждан (устных и письменных) заявитель письменно информируется о результатах рассмотрения;

-         при рассмотрении обращений граждан, направленных от  органов местного самоуправления муниципального района и Забайкальского края,  государственных органов, а также направленных средствами массовой информации, результаты рассмотрения доводятся до сведения направлявших их органов.

8.3 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

***9. Порядок обжалования решений администрации городского поселения «Борзинское»  и должностных лиц администрации городского поселения «Борзинское»***

Нарушение должностным лицом администрации городского поселения «Борзинское»  сроков и порядка рассмотрения, а также неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, могут быть обжалованы:

-         в контролирующие, надзорные органы, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

***10. Ответственность граждан за содержание их обращений, а также должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан***

10.1 Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются в установленном порядке к ответственности.

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

10.3 В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрации городского поселения «Борзинское» или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

10.4 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации городского поселения «Борзинское» или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.