

**Российская Федерация**

**Кемеровская область – Кузбасс**

**Беловский муниципальный округ**

**администрация Беловского муниципального округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13 апреля 2022 г. № 411

г. Белово

**Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Беловского муниципального округа**

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях обеспечения реализации прав граждан на обращения в органы местного самоуправления, руководствуясь Уставом муниципального образования Беловский муниципальный округ Кемеровской области-Кузбасса:

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Беловского муниципального округа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отменить постановление администрации Беловского муниципального района от 12 января 2018 г. № 8 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Беловского муниципального района».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельские зори» и разместить на официальном сайте администрации Беловского муниципального

округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы округа, управляющего делами Е.В. Масленкину.

5. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава Беловского

муниципального округа В.А. Астафьев

Приложение к постановлению

администрации Беловского

муниципального округа

от 13 апреля 2022 г. № 411

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации рассмотрения обращений

граждан в администрации Беловского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Беловского муниципального округа (далее-Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Беловского муниципального округа (далее-администрация), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее- Федеральный закон), Уставом муниципального образования Беловский муниципальный округ Кемеровской области-Кузбасса и настоящим Положением.

1.2. В администрации в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменном виде, в форме электронного документа, лично во время проведения личного приема граждан, а также устно по «телефону доверия главы» и по телефону "прямой линии" (далее - обращение).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес главы Беловского муниципального округа (далее - глава округа), его заместителей, администрации, осуществляет отдел по делопроизводству и работе с обращениями граждан администрации Беловского муниципального округа (далее - Отдел).

1.4. Направление обращений и документов по ним в адрес администрации, главы округа, его заместителей осуществляется только через Отдел и через Систему электронного документооборота администрации «ёЛогика» (далее- СЭД).

1.5. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших непосредственно в структурные подразделения администрации и в адрес их руководителей, осуществляется ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, 10, г. Белово, 652600.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [abr@belovorn.ru](mailto:abr@belovorn.ru)

Интернет-приемная официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://belovorn.ru/feedback/index.php>

2.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших обращений осуществляет Отдел. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа через Интернет-приемную официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или на электронный адрес администрации (abr@belovorn.ru) рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа, поступившие через Интернет-приемную официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или на электронный адрес администрации ([abr@belovorn.ru](mailto:abr@belovorn.ru)) подлежат обязательной регистрации в Отделе в течение трех дней с момента их поступления в администрацию.

3.2. Специалисты Отдела производят регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

-дата поступления обращения;

-указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, доставлено лично);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- проставляется код вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код;

-должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

-создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

-если обращение перенаправлено в адрес администрации, то указывается автор сопроводительного письма, проставляется его дата и исходящий номер.

3.4. На поступившее в администрацию обращение проставляется регистрационный штамп» «Администрация Беловского муниципального округа» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированное в СЭД обращение направляется на рассмотрение должностному лицу, в чей адрес оно поступило (глава округа, заместители главы округа).

4.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, коллектива граждан, объединения граждан, в том числе юридического лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. Администрация при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, государственные или муниципальные учреждения, другие организации вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких органов или служб, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

4.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых, обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.7. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных данным Положением.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением обращений, поступивших на имя главы округа и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

Если обращение поступило в структурное подразделение администрации через Отдел, срок исчисляется с даты регистрации в Отделе.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, либо при направлении запросов в другие органы, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. Заявителя уведомляют о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.4. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по «Телефону доверия главы» (2-81-33), а также обращения, поступившие по телефону "прямой линии" и направленные в адрес главы Беловского муниципального округа, его заместителей, администрации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

Устное обращение, поступившее по указанным каналам связи, регистрируется в СЭД, его содержание заносится в учетную карточку. Ответ на такое обращение дается в письменной форме.

5.5. Глава округа (заместитель главы округа), направляет зарегистрированное в СЭД обращение на исполнение заместителям главы округа, начальникам структурных подразделений, должностным лицам администрации в соответствии с их компетенцией. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на заместителей главы округа, руководителей структурных подразделений.

5.6. При рассмотрении обращений должностные лица:

-обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в необходимых случаях - с участием заявителя;

-принимают решение о продлении срока рассмотрения обращений, а также уведомляют заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

-запрашивают, 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 или органов предварительного следствия;

-принимают необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

-дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

5.7. В случае если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес, ответ на обращение не дается. В Отдел направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов или копия ответа заявителю. 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.

5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

5.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.12. Ответ на обращение не дается, если данный ответ 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.

5.13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направляемым обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава округа, заместители главы округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемое обращение направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.14. Обращения, в которых содержатся сведения о фактах коррупции со стороны муниципальных служащих, ставятся на контроль и направляются главе округа, а также в отдел по профилактике коррупционных и иных правонарушений администрации Беловского муниципального округа.

5.15. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

5.16. Ответ на обращение подписывается главой округа либо заместителями главы округа в соответствии с их компетенцией.

5.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

5.18. На поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.19. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.20. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируются в дела. В состав дела входят:

-регистрационно-контрольная карточка обращения;

-подлинник или копия письменного обращения;

-копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу (если оно имело место быть);

-письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

-копия ответ заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

-другие материалы, связанных с рассмотрением обращения.

6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

6.1. На контроль в администрации и в Отделе обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

6.2. Обращения граждан и запросы, связанные с рассмотрением обращений, поступившие из вышестоящих органов власти, ставятся на особый контроль. Ответы, направляемые в эти органы, подписываются главой округа, заместителями главы округа.

6.3. На учетной карточке обращения, поставленного на контроль, проставляется штамп "контроль" или "особый контроль".

6.4. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Ответ в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в СЭД.

6.5. Если в ответе заявителю указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. На учетной карточке обращения, поставленного на дополнительный контроль, проставляется штамп "дополнительный контроль". После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, глава округа, заместители главы округа, рассматривавшие обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля. Заявителю направляется окончательный ответ.

6.6. Обращение снимает с контроля путем проставления подписи в регистрационно-контрольной карточке обращения:

- глава округа, если обращение поступило на имя главы округа и в адрес администрации округа, а также на личном приеме главы округа;

- заместитель главы округа, если обращение поступило на имя заместителя главы округа или на личном приеме заместителя главы округа.

6.7. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Отделе в течение 5 лет (в соответствии с утвержденной номенклатурой). Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

6.8. Контроль за соблюдением сроков, полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится главой округа, заместителями главы округа. Информация об установленных днях, часах, месте приема размещена на информационном стенде в здании администрации.

7.2. Личный прием граждан в администрации осуществляется главой округа и его заместителями согласно утвержденному графику.

График личного приема граждан утверждается главой округа. График приема размещен на информационном стенде в здании администрации и на официальном сайте администрации.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого главой округа и его заместителями, осуществляют помощник главы округа и Отдел.

7.3. Личный прием граждан руководителями структурных подразделений администрации проводится согласно утвержденному графику. Данные заявителя заносятся в регистрационный журнал, с последующим предоставлением ответов гражданину в установленные законом сроки. Ответственность за организационно-техническое обеспечение личных приемов руководителями структурных подразделений администрации осуществляется сотрудниками структурного подразделения администрации.

7.4. Предварительная запись на прием к главе округа осуществляется помощником главы округа ежедневно (кроме выходных и праздничных дней): понедельник-четверг с 08:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов, в пятницу и предпраздничные дни с 08:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 16:00 часов по телефону 8(38452) 2-81-33. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(38452) 2-69-35.

7.5. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя, у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

7.6. По решению главы округа или его заместителей, осуществляющих личный прием граждан, в приеме могут участвовать работники администрации округа.

7.7. В случае отсутствия в день приема главы округа прием заявителей осуществляет уполномоченное на то лицо.

7.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

7.9. Право на внеочередной прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;

-родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении, которых находятся трое и более детей;

- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

- Сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы.

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

7.11. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации в СЭД. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

7.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в СЭД и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком.

7.13. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

7.14. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

7.16. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

7.17. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

8. Аналитическая и информационно-справочная работа

8.1. Отделом осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые затрагивают заявители в обращениях, для доклада главе округа, заместителям главы округа на аппаратных совещаниях, коллегиях администрации.

8.2. Отдел направляет ежеквартальный, полугодовой и годовой отчеты о количестве и характере обращений граждан для анализа деятельности администрации в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кемеровской области – Кузбасса.

9. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

9.1. Граждане вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.