**31.05.2021г. №27**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ЧУНСКИЙ РАЙОН**

**БУНБУЙСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Бунбуйского муниципального образования**

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8–ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация Бунбуйского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить [Порядок](#P37) организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Бунбуйского муниципального образования согласно приложению 1

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Признать утратившим силу Постановление от 27.11.2012 г. № 26 « Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан администрацией Бунбуйского муниципального образования»

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Бунбуйского муниципального образования С.П. Левшаков

 Приложение 1

к постановлению администрации

Бунбуйского муниципального образования

\_31.05.2021 г №\_27\_\_

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в администрации Бунбуйского муниципального образования

1. Общие положения

 1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Бунбуйского муниципального образования (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в администрации Бунбуйского муниципального образования по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

 1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Бунбуйского муниципального образования осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Уставом Бунбуйского муниципального образования

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц
без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц,
за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники администрации Бунбуйского муниципального образования несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Бунбуйского муниципального образования его должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Бунбуйского муниципального образования , гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Бунбуйского муниципального образования для доставки письменных обращений является: 665531 Иркутская область, Чунский район,с.Бунбуй,ул.Береговая,35

Гражданин может лично передать письменное обращение ответственному за организацию приема граждан специалисту администрации Бунбуйского муниципального образования по адресу: 665531 Иркутская область, Чунский район,с.Бунбуй,ул.Береговая,35

2.2. График (режим) работы Администрации Бунбуйского муниципального образования:

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») Направление обращений через Электронную приемную возможно: без авторизации гражданина; с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА). Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность: упрощенного заполнения установленной формы обращения; отслеживания текущего состояния исполнения обращения; получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения; просмотра всех ранее направленных обращений; предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам:
8 (86383) 6-57-47.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Бунбуйского муниципального образования не осуществляется.

Телефон для справок по письменным и устным обращениям граждан: 8 (39567) 95003

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органах Администрации Бунбуйского муниципального образования , почтовом адресе и адресах Электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Бунбуйского муниципального образования в сети «Интернет»: [http:bunbuy.ru](http://www.boguraevskoesp.ru)

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом по обращениям граждан по телефону: 8 (39567) 95003.

2.7.  Текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Бунбуйского муниципального образования – [http:bunbuy.ru](http://www.boguraevskoesp.ru)

2.8.  Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ответственным за организацию личного приема граждан специалистом Администрации Бунбуйского муниципального образования по телефону 83956795003: о местонахождении и графике работы Администрации Бунбуйского муниципального образования; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации Бунбуйского муниципального образования в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8.1. Информация не предоставляется 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 сообщается гражданину, направившему обращение;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности муниципального органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10 Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней
со дня регистрации в Администрации Бунбуйского муниципального образования, если Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Бунбуйского муниципального образования, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в структурные подразделения Администрации Бунбуйского муниципального образования в соответствии с их компетенцией.

Направление ГлавойАдминистрации Бунбуйского муниципального образования в государственный орган в соответствии с его компетенцией ответственный за организацию приема граждан оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

Если в обращении, поступившем в Администрации Бунбуйского муниципального образования не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Бунбуйского муниципального образования, для рассмотрения в иные органы местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления, в который оно направлено для рассмотрения, по существу.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу муниципальным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращения, адресованные Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования направляются для рассмотрения ответственному за организацию личного приема граждан специалисту Бунбуйского муниципального образования, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Администрации Бунбуйского муниципального образования, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования обращения направляются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

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

2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Бунбуйского муниципального образования, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение,
с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Бунбуйского муниципального образования или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования на основании предложения ответственного за организацию приема граждан или ответственного исполнителя.

3.8. 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.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Бунбуйского муниципального образования или должностному лицу администрации Бунбуйского муниципального образования.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным за организацию приема граждан администрации Бунбуйского муниципального образования

3.11. По просьбе гражданина ответственный за организацию приема граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения.

3.12. Обращения, поступившие по факсу в Администрацию Бунбуйского муниципального образования, принимаются и регистрируются ответственным за организацию приема граждан.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Бунбуйского муниципального образования и по адресу электронной почты Администрации Бунбуйского муниципального образования, направляются ответственному за организацию приема граждан.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Бунбуйского муниципального образования письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются ответственному за организацию приема граждан должностному лицу, которому они адресованы.В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом ответственному за организацию приема граждандля регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. Ответственный за организацию приема граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.18. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, e-mail, принято специалистом, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Глава Администрации Бунбуйского муниципального образования или иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Иркуская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет ответственный за организацию приема граждан, а также должностные лица структурных подразделениях Администрации Бунбуйского муниципального образования ответственный исполнитель.

3.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например, коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21. По содержанию каждого обращения Глава Администрации поселения определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело». Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в федеральные и областные органы и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования.

3.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.24. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Бунбуйского муниципального образования из федеральных, областных и районных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования для определения порядка работы по рассмотрению обращения.

3.25. В ответе в федеральные, областные и районные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.26. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные, областные и районные государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.27. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.28. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнителям рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым из них осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.29. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Бунбуйского муниципального образования депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации главным специалистом общего отдела по обращениям граждан. Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.30. При обращении в Администрацию Бунбуйского муниципального образования депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Бунбуйского муниципального образования дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.31. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Иркутской области, поступившие в Администрацию Бунбуйского муниципального образования по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Бунбуйского муниципального образования и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32 Запросы или обращения депутатов представительных органов городских и сельских поселений Чунского района, поступившие в Администрацию Бунбуйского муниципального образования по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Бунбуйского муниципального образования и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Бунбуйского муниципального образования возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется Главе Администрации поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.34. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Главы Администрации поселения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату
не принимается.

3.35. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.36. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Бунбуйского муниципального образования обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.37. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.38. Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Бунбуйского муниципального образования в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее в Администрацию Бунбуйского муниципального образования или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае поступления в Администрацию Бунбуйского муниципального образования или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.39. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования.

3.40. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.41. Ответы заявителям, в федеральные, областные и районные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Бунбуйского муниципального образования. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.42. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет ответственному за организацию приема граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» ответственным по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.43. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.44. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или областным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Иркутской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют должностные лица структурных подразделений Администрации Бунбуйского муниципального образования в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.46. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются ответственному за организацию приема граждан, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответственным за организацию приема граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан ответственный за организацию приема граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.48. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.49. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.50. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Бунбуйского муниципального образования из общественных приемных Губернатора Иркутской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Иркутской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Администрации Бунбуйского

муниципального образования

4.1. На доклад Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Бунбуйского муниципального образования.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования, непосредственно определяются ответственным за организацию приема граждан совместно со специалистом Администрации Бунбуйского муниципального образования.

4.3. После получения поручения Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования обращения передаются ответственному за организацию приема граждан для внесения резолюции по СЭД «Дело» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным за организацию приема граждан в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.4. Срок рассмотрения обращений по поручению Главы Администрации поселения – тридцать дней со дня регистрации обращения, если Главой Администрации поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.5. Срок исполнения поручения Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования может быть продлен Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.6. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования . Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется специалистом по обращениям граждан.

4.7. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Главы районы, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования , то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования вместе с материалами.

4.8. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.9. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования, находятся на контроле у ответственного за организацию приема граждан Администрации Бунбуйского муниципального образования

В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.10. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Главы Администрации Бунбуйского муниципального образования, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования в соответствии с распределением обязанностей.

5. Личный прием граждан в Администрации Бунбуйского муниципального образования .

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Бунбуйского муниципального образования, иные должностные лица.

Так же личный прием граждан в Администрации Бунбуйского муниципального образования осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

5.3. Руководители структурных подразделений Администрации Бунбуйского муниципального образования ведут прием граждан в соответствии с графиком. Ответственный за организацию приема граждан Администрации Бунбуйского муниципального образования осуществляет запись на прием - ежедневно с 8.00 до 16.12, перерыв с 12.00 до 13.00 (кроме выходных и праздничных дней).

5.4. График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Бунбуйского муниципального образования ([http:// bunbuy.ru](http://.ru) ).

5.5. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации Бунбуйского муниципального образования в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции согласно распределению обязанностей между Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования, организация проведения личного приема возлагаются на ответственного за организацию приема граждан Администрации Бунбуйского муниципального образования.

5.6. Ответственный за рассмотрение обращений граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.7. Во время приема Главы Администрации поселения по личному приему граждан вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Администрации Бунбуйского муниципального образования .

5.8. В случае повторного обращения ответственный за рассмотрения обращений граждан осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

5.9. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Бунбуйского муниципального образования, ответственный по личному приему граждан дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывает правовую помощь.

5.10. На граждан, записанных на прием к руководителям оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

5.11. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется ответственным по личному приему граждан исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

5.12. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в СЭД «Дело» при приеме руководителями Администрации Бунбуйского муниципального образования

5.13 Просьба о личном приеме к Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.14. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, ответственным за организацию приема граждан старшим инспектором Администрации Бунбуйского муниципального образования дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

5.15. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются Главе Администрации Бунбуйского муниципального образования для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

5.16. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.17. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

5.18. 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.

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

5.20. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.21. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.22. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

5.24. Учет обращений граждан на встречах подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приема возлагается на ответственного исполнителя.

5.25. Учет обращений граждан на встречах оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на ответственного за организацию приема граждан старшего инспектора Администрации Бунбуйского муниципального образования.

5.26. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных дней, проводимых Главой Администрации Бунбуйского муниципального образования, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации ответственному за организацию приема граждан старшему инспектору Администрации Бунбуйского муниципального образования и направляются структурным подразделениям Администрации Бунбуйского муниципального образования в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

7.2. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех письменных и устных обращений.

7.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

7.4. Контроль за сроками рассмотрения обращения и полноту ответа осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

7.5. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения исполнительно – распорядительной функции в соответствии с их должностными инструкциями.

7.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7.7. Если ответ заявителю, подписанный другим должностным лицом, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен ответственному за рассмотрение обращений граждан для дальнейшего рассмотрения.

7.8. В случае если в ответе, при рассмотрении обращения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.9. Ответственным за организацию приема граждан и ведущим специалистом осуществляют постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

8. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия)
Администрации Бунбуйского муниципального образования, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Бунбуйского муниципального образования, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Бунбуйского муниципального образования.

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Бунбуйского муниципального образования , принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Бунбуйского муниципального образования подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

Для объективного рассмотрения жалобы вышестоящее должностное лицо Администрации Бунбуйского муниципального образования вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные поздравления Администрации Бунбуйского муниципального образования в соответствии с их компетенцией.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, вышестоящее должностное лицо Администрации Бунбуйского муниципального образования:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

8.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней
со дня регистрации жалобы в Администрации Бунбуйского муниципального образования.

Глава администрации Бунбуйского

муниципального образования С.П. Левшаков

СогВерно:ласовано: