УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Зиминского

городского муниципального образования

от 16.10.2012 № 1613

с изм.: от 22.01.2015 № 103;

от 27.11.2015 № 2357; от 18.01.2018 № 53,

от 09.02.2021 № 81; от 28.11.2023 № 1058

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Зиминского городского муниципального образования**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон) регулирует процедуру прохождения обращений граждан Российской Федерации (далее - граждан) в адрес администрации Зиминского городского муниципального образования (далее – администрация ЗГМО), должностных лиц администрации ЗГМО. Установленная настоящим Положением процедура прохождения обращений распространяется также на обращения в адрес администрации ЗГМО, должностных лиц администрации ЗГМО иностранных граждан и лиц без гражданства, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом. В части, не урегулированной настоящим Положением, федеральным законодательством и законодательством Иркутской области, при прохождении обращений граждан в адрес администрации ЗГМО, должностных лиц администрации ЗГМО применяются требования иных муниципальных правовых актов Зиминского городского муниципального образования.

**2. Поступление и регистрация обращений**

2.1. Обращения в письменной форме граждан в адрес администрации ЗГМО, на имя мэра Зиминского городского муниципального образования (далее - мэр города), должностных лиц администрации ЗГМО поступают в отдел организационной работы управления правовой, кадровой и организационной работы администрации ЗГМО (далее – отдел организационной работы) (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

Обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в адрес администрации ЗГМО, мэра города, должностных лиц администрации ЗГМО поступают в отдел организационной работы через специальную форму на официальном сайте сети Интернет администрации ЗГМО ([www.admzima.ru](http://www.admzima.ru)) (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

Гражданин в своем обращении письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. (в ред. пост. от 18.01.2018 № 53).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии. (в ред. пост. от 18.01.2018 № 53, от 28.11.2023 № 1058).

Обращение, поступившее в администрацию ЗГМО или должностному лицу администрации ЗГМО в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. (в ред. пост. от 18.01.2018 № 53, от 28.11.2023 № 1058).

2.2. Устные обращения граждан поступают к мэру города, иным должностным лицам администрации ЗГМО в ходе личного приема граждан, а также по телефону «горячей линии» администрации ЗГМО.

2.3. Обращения подлежат регистрации и постановке на контроль в соответствии с настоящим Положением, инструкцией по делопроизводству в администрации ЗГМО и иными муниципальными правовыми актами администрации ЗГМО. Обращения в письменной форме подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию ЗГМО.

2.4. Обращения граждан в администрацию ЗГМО регистрируются в электронной системе делопроизводства и документооборота (далее - ЭСДД). При регистрации в карточку вносятся следующие сведения: дата, регистрационный номер поступившего обращения, фамилия, имя, отчество, место проживания (почтовый адрес), адрес электронной почты заявителя (при наличии), контактный телефон (при наличии), повторность, краткое изложение существа обращения, содержание резолюции с указанием ответственных за рассмотрение обращения, исполнителей, соисполнителей, дата и регистрационный номер ответа на обращение.

**3. Рассмотрение обращений**

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в тот же день передаются на рассмотрение мэру города.

3.2. Обращение с резолюцией мэра города поступает в отдел организационной работы для отметки в ЭСДД содержания резолюции и передачи ответственному исполнителю.

3.3. Ответственный исполнитель вправе передать обращение на рассмотрение в подчиненное ему структурное подразделение администрации ЗГМО.

3.4. Жалоба не может быть направлена на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5. Ответственному исполнителю принадлежит право созыва соисполнителей и получения от них необходимой информации для обобщения и подготовки ответа. Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное, своевременное рассмотрение обращений и обязаны в сроки, указанные ответственным исполнителем, представить ему все необходимые материалы и сведения. Если ответственным исполнителем не установлен иной срок, информация по вопросам, поставленным в обращении, разрешение которых входит в компетенцию соисполнителя, направляется ответственному исполнителю не позднее десяти календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения (а в случаях, предусмотренных абзацами 2,3 п. 3.6, п.п. 3.9, 3.11 настоящего Положения – не позднее четырех календарных дней до истечения установленного срока).

Ответственный исполнитель, соисполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости - с участием заявителя, с выездом на место);

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, 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;

- обеспечивают направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов (за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона), уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Соисполнители не вправе направлять самостоятельно подготовленный ответ, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет заявителю обобщенный ответ, либо в соответствии с п. 3.6. настоящего Положения уведомление о переадресации обращения в другой орган местного самоуправления, государственный орган, другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6. Обращения рассматриваются в администрации ЗГМО в соответствии с ее компетенцией.

Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ЗГМО, в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 3.7, 3.[11](#sub_318) настоящего Положения (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058) .

Обращение в письменной форме, 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Иркутской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Иркутской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в 3.11. настоящего Положения. (в ред. пост. от 09.02.2021 № 81, от 28.11.2023 № 1058).

3.7. В случае, если в соответствии с [п.](#sub_311) 3.4. настоящего Положения невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

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

3.10. Обращение в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом заявителю направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

3.11. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, 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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

В случае, если текст обращения в письменной форме 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. (в ред пост. от 18.01.2018 № 53, от 28.11.2023 № 1058).

3.12. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, мэр города вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении в письменной форме (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

В случае поступления в администрацию ЗГМО или должностному лицу администрации ЗГМО обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации ЗГМО 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. (в ред. пост. от 18.01.2018 № 53, от 28.11.2023 № 1058).

3.13. 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, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.14. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

3.15. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц

3.16. При рассмотрении обращения гражданин имеет права, предусмотренные Федеральным законом.

3.17. Ответы, уведомления, сообщения, разъяснения, письма о переадресации обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам подписываются мэром города, его заместителями в пределах своей компетенции.

3.18. Обращение считается рассмотренным по существу, если заявителю направлен исчерпывающий ответ, включающий информацию по всем поставленным в обращении вопросам, и по обращению приняты необходимые меры в пределах компетенции администрации ЗГМО.

3.19. Датой исполнения обращения считается дата отправки либо выдачи на руки адресату окончательного ответа, разъяснения, уведомления, сообщения, письма о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу.

3.20. Ответ, уведомление, сообщение, разъяснение, письмо о переадресации обращения соответствующему государственному органу, органу местного самоуправления, должностному лицу должно соответствовать следующим требованиям:

- полнота содержания (наличие информации по всем поставленным в обращении вопросам);

- надлежащее оформление в соответствии с инструкции по делопроизводству в администрации ЗГМО.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию ЗГМО или должностному лицу администрации ЗГМО в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию ЗГМО или должностному лицу администрации ЗГМО в письменной форме. (в ред пост. от 18.01.2018 № 53).

Кроме того, на поступившее в администрацию ЗГМО или должностному лицу администрации ЗГМО 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 неразглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, на официальном сайте администрации ЗГМО в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. (в ред. пост. от 18.01.2018 № 53).

3.21. Ответственный исполнитель в течение трех календарных дней после отправки ответа должен представить в отдел организационной работы копию ответа для формирования контрольного дела и снятия обращения с контроля.

**4. Личный прием граждан**

4.1. Мэр города, заместители мэра осуществляют личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно графику приема граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на прием граждан.

4.2. Прием граждан мэром города, заместителями мэра организуется отделом организационной работы. Прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утвержденному мэром города. График приема доводится до сведения населения путем опубликования в средствах массовой информации, а также размещения на официальном сайте администрации ЗГМО и информационном стенде в здании администрации.

4.3. Прием граждан мэром города, заместителями мэра осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет специалист отдела организационной работы путем принятия устного заявления непосредственно в приемной мэра либо по телефону, письменного заявления, а также заявления, поступившего на официальный сайт администрации ЗГМО. В заявлении должны быть указаны данные о лице, обратившемся на личный прием, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения. Также могут быть указаны данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (в ред. пост. от 27.11.2015 № 2357).

4.4. Заявителю может быть отказано в предварительной записи на прием к мэру города или заместителям мэра, если решение вопроса не относится к их компетенции. В этом случае заявителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Прием граждан иными должностными лицами администрации города производится в порядке очередности в установленные графиком дни недели без предварительной записи.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

4.7. (Исключен пост. от 09.02.2021 № 81).

4.8. В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации города, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Мэр города либо заместители мэра при ведении приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений муниципальных служащих администрации города, предоставляющих необходимые справочные и информационные материалы.

4.9. Поручения мэра города либо заместителей мэра, данные во время личного приема граждан, заносятся в карточку регистрации личного приема и ставятся на контроль в отделе организационной работы. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

4.10. Краткое содержание устного обращения и другие реквизиты заявителя заносятся в электронную базу данных.

4.11. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.12. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема с согласия гражданина, о чем делается запись в карточке приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.13. В ходе личного приема гражданин может подать обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

4.14. Документы по личному приему граждан хранятся в отделе организационной работы в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.15. Отдел организационной работы ежеквартально обобщает, анализирует информацию о содержании обращений граждан, поступающих в адрес администрации ЗГМО, должностных лиц администрации ЗГМО, состоянии работы с данными обращениями и представляет мэру города аналитическую справку.

**5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию ЗГМО в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения (в ред. пост. от 28.11.2023 № 1058).

В исключительных случаях, а также в случае направления в другой орган местного самоуправления, государственный орган, должностному лицу запроса о представлении документов, материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней.

5.2. В случае необходимости ответственный исполнитель не менее чем за пять календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения направляет мэру города аргументированную служебную записку с просьбой о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. В случае продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель до окончания первоначального срока рассмотрения соответствующего обращения обязан направить заявителю письменное уведомление об этом. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подлежит обязательной отметке в отделе организационной работы.

**6. Ответственность за нарушение порядка и сроков прохождения**

**и рассмотрения обращений**

6.1. Лица, виновные в нарушении установленных порядка и сроков прохождения и рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

6.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации ЗГМО, ее должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

6.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.