**ПРОЕКТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тульская область** | |
| **Муниципальное образование Мордвесское Веневского района** |
| **Администрация** |
| **Постановление** |

**Об утверждении административного регламента ИСПОЛНЕНИЯ муниципальной ФУНКЦИИ "О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района"**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в связи с вступлением в силу Федерального Закона от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Мордвесское Веневского района, администрация муниципального образования Мордвесское Веневского района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции "О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района" (Приложение).

2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте муниципального образования Мордвесское Веневского района.

3. Настоящее постановление обнародовать в местах, установленных решением Собрания депутатов муниципального образования Мордвесское Веневского района от 14.11.2008 г. № 30/3 «Об утверждении мест размещения информационных стендов администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района для официального обнародования муниципальных правовых актов». Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

**Мордвесское Веневского района А.В. Пугачев**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к административному регламенту  исполнение муниципальной функции  "О порядке рассмотрения обращений  граждан в администрации  муниципального образования  Мордвесское Веневского района"  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Административный регламент исполнения муниципальной функции "О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района"**

**1.Общее положение**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции «О порядке рассмотрения обращения граждан, в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района (далее - Администрация).

1.2. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными конституционными законами и иными Федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

1,4. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, их должностными лицами.

1.5. Прием обращений граждан в форме электронных документов осуществляется согласно постановлению администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района от 22.12.2016 г. № 671 «Об утверждении Порядка приема обращений граждан в форме электронных документов в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района» с использованием адресов электронной почты ased\_mo\_mordvesskoe@tularegion.ru, sekr.amomordves@yandex.ru на официальном сайте администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**2. Право граждан на обращение**

2,1. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Мордвесское Веневского района.

2.2. Рассмотрение обращений включает рассмотрение устных обращений граждан, письменных и направленных по электронной почте.

2.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

3.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 15.02.2016) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральным законом от 27.11.2017 N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Уставом муниципального образования Мордвесское Веневского района;

- и иными федеральными законами.

**4. Основные термины, используемые настоящим регламентом**

4.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в

администрацию муниципального образования Мордвесское Веневского района в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию.

4.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности администрации развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности администрации;

4.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

4.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее административные функции в администрации.

4.6. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**5. Требования к письменному обращению**

5.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Администрации;

- фамилию имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

- почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

5.3. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать:

- изложение существа вопроса;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**6. Направление и регистрация письменного обращения.**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

**7. Обязанность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Администрация может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

**8. Рассмотрение обращения**

8.1. Администрация или должностное лицо:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган.

8.2. Государственный орган по направленному в установленном порядке запросу Администрации, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается Главой Администрации.

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

8.5. Обращения граждан и организаций считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

**9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.2. 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.

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

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

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

9.6. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Администрация 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, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в сети «Интернет» администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района, 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;

9.9. 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.

9.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

**10. Сроки рассмотрения письменного обращения**

10.1. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения.

10.2. В случае направления запроса в другой государственный орган, Администрация вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10.3. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

**11. Прием и первичная обработка письменных обращений**

11.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте. Обращения, направленные по почте, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в приемную главы Администрации.

11.2. Сотрудник ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживают документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанный акт приобщается к поступившему обращению.

11.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником приемной главы Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, личной подписи на обращении, почтового адреса для ответа. Второй экземпляр или копия обращения с отметкой о получении, указанием входящего номера и даты, выдается гражданину.

11.4. Обращения, поступившие по факсу или официальный адрес электронной почты, принимаются сотрудником приемной главы Администрации.

11.5. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- главы Администрации или его заместителя, сотрудников Администрации - передаются адресатам невскрытыми.

- в случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в приемную главы Администрации.

11.6. Обращения депутатов местного самоуправления, адресованные главе Администрации, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в приемной главы Администрации и в тот же день передаются на рассмотрение.

**12. Оформление ответа на обращение**

12.1. Ответы на обращения подписывает глава Администрации.

12.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

12.3. В ответе в государственные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

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

12.5. Ответственный исполнитель после подписания главой Администрации ответа заявителю регистрирует его (исходящий номер ответа будет таким же как регистрационный номер обращения, дата ответа соответствует дате подписи ответа), передает его сотруднику приемной главы Администрации.

12.6. Сотрудник приемной главы Администрации проверяет правильность оформления ответа и готовит к отправке заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

12.7. Ответ на письменные обращения дается только в письменном виде, а на электронные обращения только в электронном.

12.8. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

**13. Личный прием граждан**

13.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист по делопроизводству и архиву.

13.2. Личный прием граждан в администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района проводится главой администрации.

13.3. Информация о днях и часах приема представлена на информационных стендах, расположенных в здании Администрации, а также на официальном сайте администрации в сети Интернет.

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

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

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

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

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

13.9. Отдельные категории граждан пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

**14. Права гражданина при рассмотрении обращения**

14.1.При рассмотрении обращения Администрацией гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной 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;

- 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.

**15. Гарантии безопасности гражданина**

**в связи с его обращением**

15.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в вышестоящие органы с критикой деятельности Администрации в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

15.2. При рассмотрении обращения 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

**16. Учет и анализ обращений**

16.1. Специалист по работе с населением и муниципальными услугами Администрации организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

1) количество и характер рассмотренных обращений граждан и организаций;

2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций, в пределах полномочий.

**17. Контроль за рассмотрением обращений**

17.1. Глава администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

17.2. Должностное лицо вправе принять решение о взятии обращения на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

**18. Ответственность за нарушение законодательства**

**об обращениях граждан**

18.1. Сотрудники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением (ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях).

18.2. При уходе в отпуск сотрудник, ответственный за исполнение обращения обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению главы Администрации

18.3. При переводе на другую работу или увольнении из Администрации сотрудник, ответственный за исполнение обращения обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, определенному главой администрации муниципального образования Мордвесское Веневского района.

18.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка главой Администрации.

18.5. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым законодательством и законодательством о муниципальной службе.

.