****

**Новоандреевский сельский совет**

**Симферопольского района**

**Республики Крым**

|  |
| --- |
|  |

**18-я сессия**

**1 созыва**

**РЕШЕНИЕ**

**№ 103/15**

**с. Новоандреевка от 27.07.2015г.**

**Об утверждении Положения об обращениях**

**граждан в органы местного самоуправления**

**муниципального образования Новоандреевское**

**сельское поселение Симферопольского**

**района Республики Крым**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ, "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54- ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым

Новоандреевский сельский совет **РЕШИЛ:**

1. Утвердить Положение об обращениях граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым (приложение).

2. Обнародовать настоящее решение путем вывешивания его на информационной доске у здания Администрация Новоандреевского сельского поселения по адресу Республика Крым Симферопольский район, с. Новоандреевка, ул. Победы, 36.

3. Решение вступает в силу с момента его обнародования.

**Председатель**

**Новоандреевского сельского совета В.Ю. Вайсбейн**

**Утверждено**

**решением Новоандреевского сельского совета**

**Симферопольского района**

**Республики Крым**

**от 27 июля 2015г. № 103**

**Положение**

**об обращениях граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым**

Настоящее Положение в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131- ФЗ, "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», Уставом муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым, устанавливает порядок обращения граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым и порядок рассмотрения обращений.

Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, рассматриваемые в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства об административных правонарушениях и в иных случаях, в отношении которых законодательством установлен особый порядок рассмотрения.

**1. Общие положения**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым (далее - поселение).

2. Граждане вправе обращаться в органы местного самоуправления поселения и к их должностным лицам в устной форме на личном приеме у должностного лица, а также направлять письменные обращения.

3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4. Органы местного самоуправления поселения создают гражданам необходимые условия для осуществления провозглашенных и гарантируемых Конституцией Российской Федерации и Конституцией Республики Крым прав и свобод человека и гражданина.

5. Рассмотрение и разрешение обращений граждан в органы местного самоуправления является одной из форм содействия реализации прав, свобод и законных интересов граждан.

6. При рассмотрении и разрешении обращений граждан, органы местного самоуправления поселения руководствуются федеральным и республиканским законодательством, настоящим Положением, и иными муниципальными правовыми актами поселения.

**2. Основные термины и понятия используемые в настоящем Положении.**

**Обращение** – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

**Повторное обращение** - обращение поступившее от одного и того же гражданина (группы граждан), по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен

данным ему ответом.

**Предложение** – рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления поселения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности муниципального образования.

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления или их должностных лиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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

**3. Полномочия органов местного самоуправления поселения по рассмотрению обращений граждан**

Обращения граждан рассматриваются органами местного самоуправления поселения в пределах своей компетенции в порядке и сроки, установленные настоящим Положением в соответствии с федеральным и республиканским законодательством.

**4. Порядок и сроки рассмотрения, разрешения обращений граждан**

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Обращения граждан, изложенные в письменной или устной форме на личном приеме, а также обращения, полученные по почте, факсимильной связи, телеграфу или иным путем, должны быть зарегистрированы в течение трех дней с момента их поступления в соответствии с настоящим Положением.

3. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать наименование и адрес органа местного самоуправления или должностного лица, которым направляется обращение, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, место регистрации (место фактического проживания) гражданина, его личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

4. Не подлежат рассмотрению анонимные обращения, т.е. не содержащие сведений о лице (фамилия, адрес его местожительства), подавшем обращение в органы местного самоуправления поселения.

5. Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице , его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

6. Обращения, в которых содержаться нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи не рассматриваются, о чем гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

7. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней сообщается гражданину, если почтовый адрес поддается

прочтению.

8. Срок рассмотрения и разрешения письменного обращения гражданина исчисляется со дня его регистрации в органе местного самоуправления. Окончанием срока разрешения обращения считается дата направления письменного ответа с изложением принятого решения.

9.Не допускается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам или должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

10. Обращения по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию данного органа, подлежат направлению по подведомственности не позднее чем в семидневный срок со дня их поступления с уведомлением об этом граждан, подавших обращение.

11. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в органе, обязанном разрешить вопрос по существу.

12. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца, за исключением предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.

13. Рассмотрение письменных обращений граждан:

Все поступающие письменные предложения, обращения, заявления, жалобы граждан регистрируются должностным лицом органа местного самоуправления в компетенцию которого входит работа с данной категорией документов на регистрационно-контрольных

карточках или в журнале установленной формы.

На свободном от текста месте первой страницы письма в правом нижнем углу ставится оттиск штампа, регистрирующего входящие документы, указывается дата поступления и номер. Каждому письму присваивается регистрационный индекс, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы.

Учет обращений граждан производится по карточкам, в которых ведутся записи об их движении и результатах разрешения.

Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого обращения. На повторном обращении делается отметка "Повторно" и подбирается вся предшествующая переписка.

Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и регистрируются под регистрационным номером первого обращения с указанием порядкового номера. Зарегистрированные письма направляются председателю Новоандреевского сельского совета- главе администрации Новоандреевского сельского поселения для определения им исполнителей поступивших обращений, сроков разрешения каждого материала и конкретным письменным указанием исполнителям.

После окончания проверки и фактического исполнения принятого решения, документы вместе с перепиской и ответом заявителю направляются исполнителем должностному лицу в компетенцию которого входит работа с данной категорией документов, у исполнителя остается копия ответа.

При промежуточном ответе (с указанием, что частично сделано по обращению и что намечено еще сделать) обращение берется на дополнительный контроль до окончательного решения вопроса, о чем сообщается заявителю.

14. Орган местного самоуправления или должностное лицо при рассмотрении обращений, запрашивает необходимые документы, вправе в рамках своих полномочий, принять меры для проверки изложенных в обращениях обстоятельств. Решение по результатам проверок принимается руководителем органа местного самоуправления и другими уполномоченными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений граждан несет исполнитель.

15. Личный прием граждан:

Председатель Новоандреевского сельского совета - глава администрации Новоандреевского сельского поселения, его заместитель и другие должностные лица органов местного самоуправления поселения обязаны проводить личный прием граждан, который организуется и проводится в соответствии с настоящим Положением.

Информация о времени и месте проведения личных приемов, а также о лицах их осуществляющих, размещается на информационном стенде в помещении Новоандреевского сельского совета.

По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием. Прием граждан ведется в порядке очередности, с учетом предварительной записи.

Должностное лицо, ведущее прием вправе потребовать документ удостоверяющий личность. Вопросы, с которыми обращается гражданин, по возможности решаются в ходе приема. Если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, должностное лицо ведущее прием, разъяснив посетителю причины, по которым обращение не может быть разрешено в процессе, принимает от него письменное заявление, разъясняет порядок и сроки его рассмотрения. Принятые на приеме письменные обращения регистрируются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с настоящим Положением.

Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления, то ведущий прием разъясняет ему, в какую организацию или учреждение следует обратиться, и по возможности, оказывает необходимое содействие в этом.

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.

**5. Результаты разрешения обращений.**

1. По результатам разрешения обращений могут быть приняты следующие решения:

- о принятии мер по устранению выявленных нарушений;

- об отказе в удовлетворении обращения;

- о разъяснении вопросов правового либо информационного характера.

2. По результатам разрешения обращения дается письменный ответ.

Решение по результатам разрешения обращения принимается председателем Новоандреевского сельского совета - главой администрации Новоандреевского сельского поселения и другими уполномоченными должностными лицами в соответствии с их полномочиями. Они же дают ответы на письменные обращения в письменной или устной форме с указанием принятых мер, или причин, по которым откланяются жалобы.

**6. Право на обжалование.**

Гражданин имеет право обжаловать решение, принятое по его обращению, а также действия (бездействие) органов и должностных лиц, которыми нарушено eго право на обращение, в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции

6.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Администрации сельсовета, а также решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции.

6.2. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц Администрации поселения, а также на решения, принятые должностными лицами Администрации поселения при исполнении муниципальной функции (далее - жалоба), может быть подана в устной или письменной (в том числе по электронной почте) форме на имя руководителя Администрации поселения:

- по адресу: 297511, с. Новоандреевка , ул. Победы 36, Администрация Новоандреевского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым;

- по телефону/факсу: телефону 236240.

- по электронной почте: n-a297511@yandex.ru

6.3. Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Жалоба может быть подана по электронной почте на электронный адрес Администрации Новоандреевского сельского поселения.

Требования, предъявляемые к жалобе, подаваемой в электронном виде, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе в письменной форме.

6.4. Письменная жалоба и жалоба, направленные по электронной почте, должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации.

В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление руководителем Администрации сельского поселения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления срока рассмотрения жалобы.

6.5. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

6.6. Судебный порядок рассмотрения жалоб определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

6.7. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, принято решение об устранении недостатков, выявленных в ходе рассмотрения жалобы, и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации виновного должностного лица, а также даны письменные и устные ответы, в соответствии с принятым решением.

**7. Контроль за рассмотрением, разрешением обращений граждан**

Председатель Новоандреевского сельского совета-глава администрации Новоандреевского сельского поселения осуществляет контроль за работой с обращениями и приемом граждан лично или через своих заместителей.

Исполнители на основе имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют разрешение писем, направленных в другие структурные подразделения и отраслевые органы. О результатах докладывают руководителю. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки и полное рассмотрение поставленных вопросов, объективность проверки, законность и обоснованность принятых решений, своевременность их исполнения и направление ответов заявителям.

**8. Хранение документов по обращениям граждан**

Администрация Новоандреевского сельского поселения осуществляет хранение документов и переписки по обращениям граждан.

Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

Ответственность за сохранность документов и переписки по обращениям граждан возлагается на должностных лиц, в компетенцию которых входит работа с данной категорией документов.

Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое письмо и вся документация, относящаяся к ее рассмотрению и разрешению, составляет в деле самостоятельную группу. В случае повторного письма или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дела, их полнота (комплектность).

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, не менее 5 лет.

**9. Неразглашение**

**сведений ставших известными при рассмотрении обращений граждан**

Запрещается распространение и использование сведений о частной жизни граждан без их согласия, а также иной служебной и конфиденциальной информации, которая стала

известна при рассмотрении обращений.

**10. Ответственность**

**должностных лиц органов местного самоуправления поселения**

Должностные лица органов местного самоуправления поселения за нарушения законодательства о рассмотрении обращений граждан несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

l. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органов местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.