

# СОВЕТ ДЕПУТАТОВ ШАБУРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

## Каслинского района Челябинской области

## РЕШЕНИЕ

от 04.06. 2019 года № 196

с. Шабурово

Об утверждении Положения

об обращениях граждан в

Шабуровском сельском поселении

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Шабуровского сельского поселения, в целях приведения в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации,

**Совет депутатов Шабуровского сельского поселения РЕШАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об обращениях граждан в Шабуровском сельском поселении.

2. Направить главе Шабуровского сельского поселения для подписания и обнародования на информационных стендах муниципального образования, утвержденное пунктом 1 настоящего решения.

3. Признать утратившим силу решение Совета депутатов Шабуровского сельского поселения от 29.12.2005 г. №26 «Об утверждении Положения « Об обращениях граждан».

4. Включить настоящее решение в регистр муниципальных нормативных правовых актов Шабуровского сельского поселения.

Председатель Совета депутатов

Шабуровского сельского поселения Г.П. Дорогина

Утверждено

решением Совета депутатов

Шабуровского сельского поселения

от 04.06. 2019 г. № 196

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об обращениях граждан**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение об обращениях граждан (далее по тексту - Положение) регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан Российской Федерации (далее по тексту - граждане) на обращение в органы местного самоуправления и к должностным лицам Шабуровского сельского поселения, в связи с требованием признания, соблюдения, защиты прав, свобод и законных интересов граждан, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления Шабуровского сельского поселения (далее по тексту – органы и должностные лица).

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления Шабуровского сельского поселения и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений 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 муниципальными учреждениями и их должностными лицами.

2. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) обращения граждан – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме;

2) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, политической, социально-культурной и других сфер деятельности общества и государства;

5) ходатайства - письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими лицами определенного статуса, прав, свобод;

6) коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

7) повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным и областным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

8) 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. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в органы местного самоуправления Шабуровского сельского поселения и их должностным лицам, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4. Органы местного самоуправления Шабуровского сельского поселения обязаны в доступной форме информировать граждан об органах и должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, а также об их компетенции и порядке работы по обращениям граждан.

5. Иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Шабуровского сельского поселения, пользуются правом на обращение, определенным настоящим Положением, наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

6. Основными принципами деятельности органов и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

1) защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

2) обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;

3) своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

**II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7. Органы и должностные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, обязаны регистрировать обращения в день их поступления с указанием регистрационного номера, письменно сообщать автору по его просьбе номер и дату регистрации, а также своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, настоящим Положением и иными муниципальными правовыми актами.

8. Органы и должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

1) в случае необходимости предлагать обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также обязаны принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

2) систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;

3) на письменные обращения граждан давать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;

5) разъяснять порядок обжалования принятых решений;

6) регулярно обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования работы органов и должностных лиц, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан.

9. Граждане подают свои обращения в органы и должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

10. В целях своевременного рассмотрения обращений граждан предусматривается следующая подведомственность дел:

1) предложения, заявления, ходатайства подаются в те органы и тем должностным лицам, в непосредственном ведении которых находится их рассмотрение;

2) жалобы подаются в те органы и тем должностным лицам, которым непосредственно подчинены органы и должностные лица, чьи действия или решения обжалуются;

3) жалобы на действия (бездействие) и решения органов управления организаций и их должностных лиц, не имеющих своих вышестоящих органов и должностных лиц, подаются в органы государственной власти Челябинской области или в органы местного самоуправления;

4) жалобы на действия (бездействие) и решения органов территориального общественного самоуправления и их должностных лиц подаются в органы или должностным лицам местного самоуправления Шабуровского сельского поселения в соответствии с их компетенцией;

5) ходатайства подаются в порядке, установленном действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

12. Споры о подведомственности дел об обращениях граждан разрешаются вышестоящим органом, должностным лицом либо в судебном порядке.

13. При подаче обращений гражданами, в случае необходимости, должны быть представлены доказательства или указано место их нахождения.

14. Доказательствами являются любые достоверные фактические данные, на основании которых орган либо должностное лицо, рассматривающее обращения граждан, устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования, содержащиеся в обращении, и иных обстоятельств, имеющих значение для разрешения соответствующего обращения.

15. Доказательства представляются гражданами, подавшими обращение. Доказательства могут представляться также и иными лицами, заинтересованными в принятии решения по обращению.

16. Если представленные доказательства недостаточны, органы или должностные лица, рассматривающие обращение, предлагают гражданам представить дополнительные доказательства или собирают их по собственной инициативе в соответствии со своей компетенцией.

17. Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, не доказываются.

18. Факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, не подлежат повторному доказыванию.

19. Органы, организации и их должностные лица обязаны в 10-дневный срок по официальным запросам представлять документы и другие материалы, имеющие значение в качестве доказательств при рассмотрении обращений граждан, в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

20. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

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. 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. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

2) орган местного самоуправления или должностное лицо 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 на обращение;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного решения;

4) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

5) 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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти 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 подпункте 4 пункта 20 настоящего Положения;

7) в случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 24.4. настоящего Положения на официальном сайте данных 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.

21. В случае оставления обращений граждан без рассмотрения в порядке, определяемом настоящим Положением, обратившиеся граждане извещаются об органе или должностном лице, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения.

22. Все обращения, поступившие в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

23. Личный прием граждан

23.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

23.2. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы и в установленном месте, а в необходимых случаях - в вечерние часы по месту работы или жительства граждан.

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

23.4. 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.

23.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

23.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

23.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

24. Письменные обращения граждан

24.1. Письменные обращения граждан должны содержать, как правило, наименование и адрес органа или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

При принятии документов обратившемуся лицу выдается карточка установленного образца.

24.2. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](consultantplus://offline/ref=4060CC3682357094102D3A49B646BB02B6AE8EC4B07CE4001C1BF9628502C59D52098D6CC35E07D9TFuBC), установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ 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.

24.3. Обращения, поступившие в орган или должностному лицу и касающиеся вопросов, не входящих в его компетенцию, переадресуются в орган или должностному лицу по подведомственности данных вопросов в пятидневный срок со дня их поступления. Обратившимся гражданам в трехдневный срок со дня передачи обращения по подведомственности сообщается письменно о том, кому направлено на рассмотрение их обращение.

24.4. Результаты рассмотрения письменных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном настоящим Положением.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 Федерального закона от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

25. Сроки рассмотрения обращений граждан

25.1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается до 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 25.3 настоящего Положения.

25.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса органом местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25.3. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

26. Особенности рассмотрения некоторых видов обращений граждан

26.1. Органы и должностные лица могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения заявлений, жалоб и ходатайств отдельных категорий граждан.

26.2. Рассмотрение заявлений-жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложений по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций, начинается безотлагательно и должно быть завершено в сроки, установленные настоящим Положением.

26.3. В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

26.4. Обращения граждан, содержащие одновременно признаки предложения, жалобы, заявления, а также касающиеся двух и более вопросов, могут направляться органами и должностными лицами, принявшими их к рассмотрению в пределах своей компетенции, другим органам и должностным лицам в соответствии с их компетенцией и подведомственностью и рассматриваются в сроки, установленные для соответствующего вида обращений.

26.5. При рассмотрении повторных обращений граждан к данным обращениям прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.

26.6. Рассмотрение повторных, а также коллективных обращений граждан в обязательном порядке ставится на контроль.

26.7. Обращения, направленные на совершенствование муниципальной правовой базы Шабуровского сельского поселения, рассматриваются соответствующими структурными подразделениями органов местного самоуправления и могут учитываться при разработке проектов муниципальных правовых актов, составлении и утверждении перечня проектов муниципальных правовых актов на соответствующий год.

26.8. Обращения граждан, поступившие от депутатов и из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

26.9. Обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.

26.10. Обращения, поступившие от почетных граждан и (или) собраний граждан, рассматриваются должностными лицами органов местного самоуправления безотлагательно, письменные ответы должны быть предоставлены в семидневный срок.

27. Для объективности и полноты рассмотрения обращений граждан органы и должностные лица могут принимать решение о проведении проверок и привлечении к их проведению специалистов.

По окончании проверок обратившимся гражданам, а в случае проверок по жалобам также лицам, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, по их требованию предоставляется возможность знакомиться с проверочными материалами в той мере, в какой это не затрагивает прав других граждан и не противоречит действующему законодательству.

28. Граждане при рассмотрении их обращений имеют право:

1) требовать письменного сообщения о дате и номере регистрации их обращения;

2) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;

3) знакомиться с итоговыми материалами изучения обращений и проверок по ним;

4) представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их востребовании органом или должностным лицом, рассматривающим обращение;

5) требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения письменного обращения;

6) обжаловать принятое решение в вышестоящих органах;

7) пользоваться услугами представителя;

8) осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством.

29. Лица, действия (бездействие) или решения которых обжалуются, пользуются правами, перечисленными в пункте 28 настоящего Положения.

30. В результате рассмотрения обращений граждан орган или должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) об отказе в удовлетворении обращения;

3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или об информировании о результатах рассмотрения обращения.

31. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными.

32. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылками на конкретные положения федеральных и областных законов, муниципальных правовых актов, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению прав или законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов или должностных лиц.

33. Исполнение решений по обращениям граждан

33.1. Орган или должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет их, а в случае необходимости направляет поручения исполнителям.

33.2. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ органу или должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

33.3. В случае если органом или должностным лицом принято решение удовлетворить жалобу полностью или частично, то орган или должностное лицо в соответствии со своей компетенцией обязано принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан, включая меры по принесению им извинения в письменном виде, а также по просьбе граждан проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

33.4. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными только на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

34. При рассмотрении обращений граждан запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан без их согласия.

35. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

36. Должностные лица, виновные в разглашении сведений, полученных при рассмотрении обращений граждан и не подлежащих разглашению, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**III. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

37. Нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения Положения об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

38. Должностные лица органов местного самоуправления Шабуровского сельского поселения, в соответствии с действующим законодательством несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан.

39. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность, которая определяется законодательством Российской Федерации и Челябинской области.

40. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются к административной ответственности, определяемой законодательством Российской Федерации.

41. Граждане, чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, которые приводят к значительным материальным затратам, связанным с рассмотрением данных обращений, могут быть привлечены к ответственности, определяемой законодательством Российской Федерации.

Глава Шабуровского

сельского поселения А. В. Релин