

Администрация муниципального образования –  
Сотницынское сельское поселение  
Сасовского муниципального района  
Рязанской области  
Постановление

от \_\_\_\_\_ г. №

Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования – Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области

В целях улучшения работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности и результативности, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", администрация муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области постановляет:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в совместном периодическом печатном средстве массовой информации администрации муниципального образования – Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области «Информационный бюллетень муниципального образования – Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области» и размещению на официальном сайте администрации муниципального образования – Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Данное постановление вступает в законную силу с момента официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава администрации  
муниципального образования –  
Сотницынское сельское поселение  
Сасовского муниципального района  
Рязанской области

С.А. Лыдин

Приложение  
к Постановлению  
администрации муниципального образования –  
Сотницынское сельское поселение  
Сасовского муниципального района  
Рязанской области  
от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**Положение**  
**О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**  
**муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского**  
**муниципального района Рязанской области**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", определяет гарантии права граждан РФ обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области (далее - администрация), устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

Установленный настоящим Положением 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.

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан администрацией муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанным органом, 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, иными организациями и их должностными лицами.

**1. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении**

В настоящем Положении применяются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа

предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами этого митинга или собрания;

- анонимное обращение - обращение гражданина, в котором не указаны фамилия, имя, отчество, адрес и отсутствует личная подпись гражданина;

- доказательства - любые достоверные факты, на основании которых орган (должностное лицо), рассматривающий обращение гражданина, устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования, содержащиеся в обращении гражданина, и иных обстоятельств, имеющих принципиальное значение для рассмотрения соответствующего обращения;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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, либо критика деятельности администрации и должностных лиц;

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

## 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию муниципального образования - Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области и ее должностным лицам, в муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

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

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. При рассмотрении обращения администрацией или должностным лицом гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

## 3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в

администрацию или к должностному лицу с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 администрацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### 4. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение в администрацию или непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, 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, за исключением случая, указанного в пункте 9 статьи 8 настоящего Положения.

3.1. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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.

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 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.

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

5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении

письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

## 5. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного настоящим Положением, глава администрации, 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.

## 6. Требования к письменному обращению

Письменное обращение должно содержать:

- наименование и адрес органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность. Если обращение направлено в несколько адресов, то в каждом экземпляре обращения указывается полный список адресатов, на рассмотрение которым оно направляется;

- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина;

- данные о месте жительства обратившегося гражданина (либо данные о месте работы, учебы гражданина, иные данные, позволяющие точно установить лицо, направившее обращение, и дать ему ответ); если обращение направляется несколькими гражданами или группой, то указываются вышеперечисленные данные каждого;

- изложение существа обращения, а также копии документов (указание их местонахождения), которые могут служить доказательством фактов, изложенных в обращении; обстоятельства, которые могут служить доказательством фактов, изложенных в обращении; обстоятельства, которые признаны общеизвестными, документальному подтверждению не подлежат;

- дату направления обращения;
- личную подпись обратившегося гражданина.

Обращение, поступившее в администрацию или к должностному лицу 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), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 7. Организация личного приема граждан должностными лицами администрации

1. Глава администрации и иные должностные лица администрации обязаны проводить личный прием граждан.

Распоряжением администрации устанавливается порядок личного приема граждан должностными лицами, в котором указывается:

- график приема с указанием структурного подразделения администрации;
- должностное лицо (Ф.И.О.);
- дата и часы приема.

2. В целях более эффективной подготовки к приему граждан может быть организована предварительная запись.

В случае организации предварительной записи граждан на личный прием запись должна проводиться открыто, в удобной для граждан форме. Места проведения личного приема граждан, а также предварительной записи граждан на личный прием должны быть свободными для доступа всех граждан.

Гражданину не может быть отказано в личном приеме должностным лицом администрации, если в полномочия этого должностного лица входит принятие решения по соответствующему обращению. Если в полномочия должностного лица не входят рассмотрение соответствующего обращения и принятие по нему решения, то гражданину должны быть разъяснены причины отказа в личном приеме с указанием органа или организации, должностного лица, правомочных рассмотреть соответствующее обращение и принять по нему решение.

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

4. По просьбе заявителя, оставившего свои документы на личном приеме, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

5. В целях ускорения сроков рассмотрения и объективности рассмотрения на личный прием могут приглашаться специалисты соответствующего структурного подразделения органа местного самоуправления.

6. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации либо иным способом.

7. Ответ на обращение, полученное на личном приеме, подписывает глава

администрации либо уполномоченное на то лицо.

8. С согласия гражданина ответ на его устное обращение, не требующее дополнительного изучения или проведения проверки, может быть дан в устной форме. В иных случаях ответ дается в письменной форме.

Гражданин вправе на личном приеме передать должностному лицу письменное обращение по поставленному им вопросу. При отсутствии письменного обращения содержание устного обращения гражданина фиксируется в специальном листке (карточке) личного приема граждан.

## 8. Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Должностные лица администрации обязаны обеспечить объективное, всестороннее и полное рассмотрение всех поставленных в обращении вопросов. По каждому вопросу уполномоченным на то должностным лицом должно быть принято решение.

2. Администрация или должностное лицо запрашивает, в том числе и в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3. Гражданам по их желанию должна быть обеспечена возможность лично или через представителей участвовать в рассмотрении их обращений, представлять относящиеся к рассматриваемым вопросам документы и материалы, получать информацию о ходе и результатах рассмотрения обращений. По просьбе гражданина должны приниматься меры по неразглашению представленной им информации.

4. Ответ на обращение должен даваться по существу всех поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1. статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ должен содержать необходимую аргументацию и ссылки на нормативные правовые акты, регулирующие соответствующие отношения. Ответ на обращение подписывается главой администрации либо уполномоченным на то лицом.

5. Обязанность должностного лица администрации дать ответ на обращение считается не исполненной, если ответ дан не по всем поставленным вопросам, не по существу какого-либо вопроса, не содержит обоснования решения, принятого по обращению, либо иным образом не соответствует требованиям, установленным законом, уставом муниципального образования или иным нормативным правовым актом.

6. Анонимные обращения остаются без рассмотрения. Обращение признается анонимным, если оно не содержит данных, позволяющих точно установить лицо, направившее обращение.

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.

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

8. 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.

9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10. В случае, если в письменном обращении 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, глава администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данного 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.

11. 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.

12. 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 или соответствующему должностному лицу.

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 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## 9. Виды обращений граждан в администрацию и особенности их рассмотрения

### 9.1. Предложения граждан

Граждане имеют право обращаться в администрацию и к должностным лицам администрации с предложениями по принятию решений или совершению ими действий в пределах их компетенции либо по совершенствованию порядка деятельности органов местного самоуправления и муниципальных организаций. Граждане вправе направлять свои предложения независимо от того, связаны ли эти предложения с их правами и интересами.

Предложения граждан рассматриваются должностными лицами администрации, уполномоченными принять решение по их реализации. При рассмотрении предложения должны быть проверены указанные в нем фактические обстоятельства и дана его объективная оценка. При необходимости могут быть организованы обсуждение предложения, его дополнительное изучение с привлечением специалистов, проведение необходимых экспертиз. Граждане, направившие предложения, вправе участвовать в их обсуждении.

По результатам рассмотрения предложения глава администрации должен принять мотивированное решение, направить его лицу, подавшему предложение, а в случае принятия предложения - обеспечить его реализацию.

В случае отказа в принятии предложения решение должно содержать разъяснение причин или мотивов отказа, сведения об иных возможных путях достижения целей предложения, а также разъяснение возможного порядка обжалования решения. Если предложение содержало доказательства возможности и

целесообразности его принятия, в отказе должен быть приведен их анализ.

### 9.2. Заявления граждан

Граждане имеют право обращаться с заявлениями в администрацию и к должностным лицам от своего имени, а в установленных законом случаях - от имени других лиц. Граждане имеют право обращаться с заявлениями от своего имени в интересах других лиц, если иное не следует из закона или существа прав и свобод, на реализацию которых направлено заявление.

При рассмотрении заявления должны быть проверены: наличие у обратившегося лица соответствующих прав, возможность их реализации в порядке, указанном в заявлении, и фактические обстоятельства, от которых зависит принятие решения по заявлению.

Отказ в принятии письменного заявления возможен только по основаниям, предусмотренным законом. При этом по требованию гражданина отказ в принятии заявления должен быть немедленно засвидетельствован лицом, осуществляющим прием, регистрацию или рассмотрение заявлений, в форме резолюции на заявлении или в иной письменной форме.

По результатам рассмотрения заявления должностное лицо должно принять обоснованное решение, направить его заявителю и обеспечить его исполнение. В случае отказа в удовлетворении заявления решение должно содержать мотивы отказа, ссылку на нормативный правовой акт, в соответствии с которым заявленные требования не подлежат удовлетворению, а также разъяснение возможного порядка обжалования решения.

### 9.3. Жалобы граждан

Граждане имеют право обращаться с жалобами в администрацию и к должностным лицам от своего имени, а в установленных законом случаях - от имени других лиц.

Жалобы граждан рассматриваются должностными лицами администрации, уполномоченными принять решение по восстановлению нарушенных прав и свобод граждан, либо должностными лицами, которым указанные должностные лица подчинены, подотчетны или подконтрольны. При рассмотрении жалобы должны быть проверены указанные в ней фактические обстоятельства и сделаны выводы о ее обоснованности. При необходимости должны истребоваться соответствующие документы, проводиться экспертизы, опрашиваться должностные лица и граждане, осуществляться проверка изложенных в жалобе сведений с выездом на место. Решение по жалобе может быть принято только после проверки всех обстоятельств, являющихся причиной жалобы. Лицо, подавшее жалобу, вправе знакомиться с материалами ее проверки.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо должно принять решение, направить его лицу, подавшему жалобу, и обеспечить исполнение принятого решения.

## 10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации

Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

#### 11. Порядок обжалования решений должностных лиц администрации

Нарушение должностным лицом администрации сроков и порядка рассмотрения, а также неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан могут быть обжалованы:

- вышестоящему должностному лицу администрации;
- в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 12. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.