**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**УСТЬ-0РДЫНСКИЙ БУРЯТСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ**

**ДУМА**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «Хохорск»**

**восьмая сессия первого созыва**

**РЕШЕНИЕ № 37**

**« 13» июня 2006 г. с.Хохорск**

"Об утверждении положения о порядке и сроках рассмотрения  
обращений граждан в органах местного самоуправления  
муниципального образования «Хохорск»"

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, обеспечения права граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления МО «Хохорск» и к должностным лицам органов местного самоуправления МО «Хохорск», в соответствии с Федеральным законом № 131 – ФЗ от 06.10.2003 г. "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом муниципального образования МО «Хохорск»

**Дума решила:**

Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Хохорск» ([Приложение N 1](file:///C:\Users\Svetlana\Desktop\Ангаткина%20С.В\ДУМА%202006-2007%20год.doc#sub_9991)).

## Глава администрации А.И.Улаханова

Приложение

к [Решению](file:///C:\Users\Svetlana\Desktop\Б.А.М..docx#sub_0) Думы

МО “Хохорск”

от “13” 06. 2006 г. № 37

# Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования “Хохорск”

# 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращения в органы местного самоуправления муниципального образования “Хохорск” (далее – МО “Хохорск”) с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законами Усть – Ордынского Бурятского автономного округа, Уставом МО “Хохорск”.

1.3. В настоящем положении используются термины, установленные федеральным и окружными законами:

- обращения граждан - изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления и жалобы граждан, в том числе коллективные;

- предложение - обращение гражданина, направленное на улучшение порядка организации и деятельности органов местного самоуправления МО “Хохорск”, решение вопросов местного значения;

- заявление - обращение гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Уставом МО “Хохорск”, законами и иными нормативными правовыми актами Усть – Ордынского Бурятского автономного округа, органов местного самоуправления МО “Хохорск”;

- жалоба - обращение гражданина по поводу нарушения решениями и действиями (бездействием) органов местного самоуправления МО “Хохорск”, их должностных лиц, выборных должностных лиц местного самоуправления, а также действиями (бездействием) юридических либо физических лиц его прав, свобод и законных интересов;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на собрании, конференции граждан или митинге и подписанное их организаторами и (или) участниками;

- должностное лицо местного самоуправления - выборное лицо, заключившее контракт (трудовой договор), лицо, наделенное исполнительно-распорядительными полномочиями по решению вопросов местного значения и (или) по организации деятельности органа местного самоуправления;

- органы местного самоуправления - избираемые непосредственно населением и (или) образуемые представительным органом муниципального образования “Хохорск” органы, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.

1.4. Настоящий порядок устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан, контролю за рассмотрением обращений граждан и подготовке отчетно-аналитической информации по обращениям граждан, поступившим главе администрации МО “Хохорск”, в Думу МО “Хохорск”, администрацию МО “Хохорск”.

# 2. Порядок приема обращений граждан

2.1. Обращения граждан подаются в те органы и тем должностным лицам местного самоуправления, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица органов местного самоуправления МО “Хохорск” обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

2.2. Органы и должностные лица местного самоуправления организуют прием обращений граждан:

- обращения граждан в Думу МО “Хохорск” принимаются и регистрируются в аппарате Думы МО “Хохорск”;

- обращения граждан к главе администрации, его заместителям, принимаются и регистрируются специально назначенными должностными лицами органов администрации МО “Хохорск”, деятельность которых определяется должностными инструкциями.

2.3. Обращения, поступающие в органы местного самоуправления МО “Хохорск”, в том числе повторные обращения, регистрируются в день их поступления, на них заполняются контрольно-регистрационные карточки (в том числе и в электронной базе) или организуется ведение журналов (книг) регистрации обращений.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата.

2.4. При регистрации обращения по просьбе заявителя ему сообщается информация в устной или письменной форме о дате регистрации обращения, его входящем номере, телефоне для справок, либо ставится соответствующая отметка на экземпляре обращения заявителя.

2.5. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

# 3. Устная форма обращений граждан

3.1. Устные обращения граждан к должностным лицам местного самоуправления, депутатам поступают от граждан во время личного приема, по телефонам органов местного самоуправления, по "Прямой телефонной линии в администрации", с последующей регистрацией в установленном порядке.

3.2. На устные обращения граждан ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

# 4. Организация приема граждан по личным вопросам

4.1. Должностные лица местного самоуправления МО “Хохорск”, депутаты Думы МО “Хохорск” ведут личный прием в установленные решением Думы МО “Хохорск”, распоряжениями главы муниципального образования, графиками и доведенные до сведения граждан, дни и часы, в удобное для них время, принимать к рассмотрению устные и письменные обращения граждан.

4.2. Ежемесячные графики приема граждан по личным вопросам руководителей администрации, органов администрации составляются специалистами органов администрации, наделенных данными полномочиями.

4.3. Графики приема граждан по личным вопросам размещаются в доступных для граждан местах: на информационных стендах, в депутатской комнате, кабинетах руководителей.

4.4. В графиках указываются: фамилии, имена, отчества депутатов, руководителей, должности руководителей, а также дни, время и место проведения ими приема граждан по личным вопросам.

4.5. Должностное лицо, отвечающее за личный прием граждан, осуществляет организационно-техническую подготовку приема граждан к соответствующим руководителям в части:

- обеспечения приема необходимой оргтехникой и средствами связи;

- регистрации граждан, пришедших на прием;

4.6. Прием граждан по личным вопросам проводится:

- депутатами Думы МО “Хохорск” - в депутатской комнате или центрах избирательных округов;

- главой муниципального образования МО “Хохорск”, руководителями администрации, руководителями органов администрации - по месту расположения кабинетов;

4.7. В ходе приема лицо, осуществляющее прием граждан, обязано:

- рассмотреть обращение по существу;

- незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных действий, посягающих на права, свободы или законные интересы граждан;

- запросить дополнительные материалы, потребовать объяснения соответствующих должностных лиц;

- принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

- в случае невозможности удовлетворить требования, изложенные в обращении гражданина, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого решения.

4.8. В ходе приема или по окончании приема руководитель определяет должностное лицо, в компетенцию которого входит решение вопросов, изложенных в обращениях граждан, дает ему соответствующее поручение.

4.9. Данные о заявителях: фамилия, имя, отчество, адрес, содержание вопросов и поручения соответствующему исполнителю заносятся в карточку учета обращений граждан или в журнал учета обращений граждан на личный прием.

4.10. Журнал учета обращений граждан на личный прием или карточка учета заполняется депутатом, соответствующим руководителем или по их поручению специалистами по работе с обращениями граждан, и подписывается руководителем в день и по месту проведения приема с указанием срока исполнения.

4.11. В случаях, когда необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер по вопросам, изложенным в обращениях граждан, исполнители, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, вправе обратиться к соответствующему руководителю с просьбой о продлении срока, указанного в резолюции. Руководитель вправе продлить рассмотрение обращений граждан на срок не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, обратившемуся на прием.

# 5. Письменная форма обращений граждан

5.1. Письменные обращения граждан должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица органа местного самоуправления, которому они адресованы, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства, работы или учебы, изложение сути обращения, дату и личную подпись. По желанию заявителя указываются контактные телефоны.

5.2. Специалисты органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан в день поступления обращений граждан вносят в контрольно-регистрационные карточки (в том числе и электронную базу) или журнал (книгу) регистрации обращений сведения о фамилии, имени, отчестве заявителя, адресе, дате регистрации, отметок "повторно" или на "особом контроле", вопросе классификатора, кратком содержании, фамилии, имени, отчестве соответствующих руководителей, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, изложенных в обращениях граждан, и направляют им обращения граждан на рассмотрение.

5.3. Письменные обращения граждан после регистрации передаются в день получения в органы и должностным лицам в соответствии с [п.2.2](file:///C:\Users\Svetlana\Desktop\Б.А.М..docx#sub_22) настоящего порядка.

5.4. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

5.5. Указанные в [п.2.2](file:///C:\Users\Svetlana\Desktop\Б.А.М..docx#sub_22) настоящего порядка должностные лица в течение суток рассматривают письменные обращения граждан, определяют исполнителя и дают им соответствующие поручения в письменной форме с указанием срока исполнения.

5.6. Резолюции соответствующего руководителя на обращениях граждан в тот же день вносятся в контрольно-регистрационные карточки (в том числе и электронную базу) или журнал (книгу) регистрации обращений в целях осуществления учета и контроля за ходом рассмотрения обращений граждан.

5.7. Должностное лицо по работе с обращениями граждан незамедлительно направляет обращения граждан соответствующему исполнителю с указанием предельного срока ответа заявителю.

5.8. Ответственным исполнителем считается должностное лицо, названное первым в резолюции соответствующего руководителя органов местного самоуправления МО “Хохорск”. Все другие исполнители обязаны доложить или представить информацию об исполнении поручения ответственному за исполнение в указанные сроки.

5.9. Обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества и сведений о месте жительства, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. Анонимные обращения граждан, содержащие сведения о совершении преступления, направляются в правоохранительные органы для проверки.

5.10. Обращения граждан, затрагивающих частную жизнь, честь и достоинство других лиц, не рассматриваются.

5.11. На письменные обращения граждан ответ дается в письменной форме.

5.12. Коллективные обращения граждан, в том числе, принятые на собраниях, конференциях граждан и митингах, рассматриваются в том же порядке, что и обращения, поданные в виде предложений, заявлений и жалоб граждан.

# 6. Подведомственность дел об обращениях граждан

6.1. Обращения граждан рассматриваются органами и должностными лицами местного самоуправления МО “Хохорск” в соответствии со своей компетенцией.

6.2. Органы и должностные лица местного самоуправления, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, направляют обращения в течение двух дней той организации, в компетенции которой находится решение поставленных в них вопросов, извещая об этом граждан, подавших обращения.

6.3. Запрещается направлять на рассмотрение обращения тем органам и должностным лицам местного самоуправления, решение и (или) действие (бездействие) которых обжалуется.

# 7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации уполномоченным осуществлять данную функцию должностным лицом или специалистом.

7.2. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

7.3. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней.

7.4. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего органа местного самоуправления, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

7.5. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца, а в случае, если предложение требует более длительного изучения, срок рассмотрения предложения может быть продлен руководителем соответствующего органа местного самоуправления, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, обратившемуся с предложением.

7.6. Обращения граждан, поступившие из редакции средств массовой информации, а также выступления и публикации, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в порядке, установленном данным положением.

7.7. Письменные обращения граждан считаются исполненными, если в них рассмотрены все поставленные вопросы и о принятых мерах сообщено заявителю в письменной форме за подписью соответствующего руководителя, которому в соответствии с [п.2.2](file:///C:\Users\Svetlana\Desktop\Б.А.М..docx#sub_22) настоящего порядка были направлены на рассмотрение данные обращения граждан.

7.8. Ответы на обращения граждан регистрируются специалистом подразделения, органа (должностным лицом) по работе с обращениями граждан в журнале исходящей корреспонденции с присвоением исходящего номера

7.9. Письменные обращения граждан, снятые с контроля, оформляются в дела для хранения. Срок хранения письменных обращений граждан, соответствующей документации, информации электронной базы данных определяется в соответствии с действующей номенклатурой дел.

# 8. Ответственность за нарушение установленного порядка

8.1. Ответственными за качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан являются руководители, указанные в [п.2.2](file:///C:\Users\Svetlana\Desktop\Б.А.М..docx#sub_22) настоящего положения.

8.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного настоящим положением порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица местного самоуправления несут ответственность в соответствии с федеральным законодательством РФ.

8.3. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим федеральным законодательством РФ, могут быть обжалованы в судебном порядке.

# 9. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением установленного порядка и сроках рассмотрения обращений граждан осуществляют уполномоченные должностные лица органов местного самоуправления.

9.2. Специалисты органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан готовят отчетно-аналитическую информацию по работе с обращениями граждан по итогам полугодия, года (количество, характер, территориальная принадлежность, исполнительская дисциплина, сравнительный анализ по сравнению с соответствующим периодом прошедшего года, сроки исполнения) и направляет соответствующим руководителям.

9.3. Лица, ответственные за работу с обращениями граждан, вправе проводить плановые проверки состояния работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, муниципальных предприятиях, учреждениях.