**АДМИНИСТРАЦИИ**

**ЧАЙРИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЛЕНЕИЯ**

**ШАРОЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**от 16.02. 2017 г. с. Чайри**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ №01**

 "Об организации работы с обращениями граждан

в администрации Чайринского  сельского поселения

Шаройского муниципального района"

         В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и Устава Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района, а также в целях организации и проведения приема граждан по личным вопросам, Главой администрации  Чайринского  сельского поселения     Шаройского муниципального района:

         1.Утвердить Положение об обращениях граждан в администрации  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района согласно Приложению № 1.

         2.Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Чайринского сельского поселения Шаройского муниципального района согласно Приложению № 2.

         3. Учет, контроль и организация исполнения осуществляются за обращениями граждан, обратившихся   к  главе администрации   Чайринского  сельского поселения    З.А. Саитову  – Х.К. Мусаловой специалист 1 разряда (управделами)

    5. Контроль над выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава администрации

Чайринского   сельского поселения                                 З.А. Саитов

Приложение № 1

                                                                                                               к распоряжению

                                                                                                         от 16 февраля 2017 г. № 01

П О Л О Ж Е Н И Е

об обращениях граждан в администрации Чайринского  сельского поселения

Шаройского муниципального района Чеченской Республики.

1. Общие положения

         1. Право граждан на обращения представляет собой гарантированную Конституцией Российской Федерации и Конституцией Чеченской Республики возможность обращаться лично или через своих законных представителей, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрации Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района в целях реализации и защиты своих прав  на территории  Шаройского муниципального района.

         2. Нормативной основой  обращения граждан в  администрации Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района является Конституция Российской Федерации, Конституция Чеченской Республики, Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закон Чеченской Республики от 5 июля 2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (с изменениями от 3 апреля 2007г.), Устав  Чайринского  сельского поселения  и  настоящее Положение.

          3. Субъектами обращения в  администрацию Чайринского сельского поселения  Шаройского муниципального района, иные граждане Российской Федерации, иностранные граждане, а также лица без гражданства.

          4. Администрация Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района обязана своевременно и по существу рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения в порядке, установленном Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (с изменениями от 3 апреля 2007г.) и настоящим Положением.

        5.Обращения граждан, поступившие в  администрацию  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района от депутатов Совета депутатов Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

         6. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

         1) обращения граждан - предложения, заявления, жалобы граждан. Обращения могут быть индивидуальные и коллективные;

         2) предложение - обращение гражданина конкретного характера, не связанное с нарушением его прав, направленное на улучшение организации и деятельности органов местного самоуправления, муниципальных предприятий и учреждений, иных организаций независимо от видов и форм собственности в решении вопросов местного значения и социально-экономического развития муниципального образования.

         3) заявление - обращение гражданина по поводу реализации его прав и законных интересов;

         4) жалоба - обращение гражданина по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием), решениями  органов местного самоуправления, должностными лицами, в том числе выборными, руководителями муниципальных предприятий и учреждений.

         7. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых регулируется федеральным законодательством.

8.  Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

1)    демократичность;

2)    доступность;

3)    законность;

4)    гласность;

5)    полнота рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан;

6) принятие в пределах компетенции органами местного самоуправления исчерпывающих мер для восстановления прав и законных интересов, как отдельных граждан, так и коллективов трудящихся и групп населения;

7)    устранение причин, порождающих жалобы.

        9. Обращения могут подаваться в органы местного самоуправления Чайринского сельского поселения в устной и письменной форме.

Устные обращения от граждан могут поступать: в прямом эфире на радио и телевидении; через публикации в газетах; при личном приёме; на сходах и собраниях граждан и т.п., позволяющие непосредственно воспринимать (слышать) суть обращения. Ответ на устные обращения граждан даётся сразу же в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. Ответ на устные обращения даётся, как правило, в устной форме.

В письменных обращениях граждан указывается наименование и адрес органа местного самоуправления или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, дату и личную подпись. К письменным обращениям могут прилагаться копии документов, на которые делаются ссылки в обращении. В коллективных обращениях (более двух участников) указываются фамилии лиц, подписавших обращение, и фамилии, имена, отчества, адреса лиц, которым может быть направлен ответ на обращение.

         Обращения, в которых отсутствуют фамилия и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

         Ответ на письменные обращения даётся, как правило, в письменной форме.

2. Общие условия  рассмотрения обращений граждан

         10. Граждане подают свои обращения в органы местного самоуправления и адресуют тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

            В том случае, если обращения неподведомственны адресованному лицу, они направляются в трехдневный срок со дня поступления тому органу или должностному лицу, к компетенции, которых относится решение поставленных в них вопросов. Гражданам – субъектам такого обращения, при личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлены на рассмотрение их обращения.

Отказ в приеме письменного обращения по мотиву его не подведомственности не допускается.

11. Все обращения граждан, ответ на которые не может быть дан немедленно, регистрируются в приёмной Главы администрации Шаройского муниципального района в день поступления обращения. Устные обращения регистрируются путём заведения на них учётно-регистрационных карточек, в которых фиксируется суть обращений, результат их рассмотрения. Письменные обращения регистрируются путём проставления на первом листе заявления, предложения, жалобы регистрационного штампа и присвоения им регистрационного номера.

         После регистрации обращения, оно передаётся для наложения визы главе в администрации Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района.

           12. Для всех видов обращений граждан - индивидуальных и коллективных, поданных в устной или письменной форме, если их разрешение не требует принятия безотлагательных мер, устанавливается срок рассмотрения и дачи ответа по существу обращения - в срок до одного месяца со дня поступления. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно.

В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и т.п., сроки разрешения могут быть продлены руководителем органа местного самоуправления не более чем на один месяц. Автор обращения должен быть уведомлен об этом в трехдневный срок.

         13. Сведения, ставшие известными органам местного самоуправления или должностным лицам при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред обратившимся гражданам.

         Запрещается использование и распространение информации о частной жизни граждан без их согласия.

         По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

         14. Лица, в полномочия которых входит рассмотрение обращений граждан, обязаны:

1) обеспечить необходимые условия для рассмотрения обращений граждан, их личного приема и объективного разрешения поставленных в них вопросов;

2) внимательно разбираться в существе обращений, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение;

3) оказывать содействие гражданам в получении  требуемых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации конфиденциального характера;

4) сообщать гражданам о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, а в случае их отклонения указывать мотивы, в необходимых случаях со ссылкой на законодательные акты.

       15. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству. Если решение по обращению не отвечает этим требованиям, гражданин вправе повторно обратиться в тот же орган или к должностному лицу. В этом случае обращение должно быть рассмотрено в течение десяти дней.

Все лица, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, а также соблюдение сроков ответа на них.

        16. Ответы на обращения граждан подписывает глава в администрации Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района

       17. График и порядок личного приёма в администрации Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района устанавливается главой в администрации Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района. График и порядок приёма граждан председателем Совета депутатов   Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района устанавливается в соответствии с Уставом Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района.

Приём граждан осуществляется лично руководителями органов местного самоуправления, должностными лицами и муниципальными служащими в установленное и удобное для посетителей время в организуемых для этих целей приемных, в необходимых случаях - в вечерние часы, по месту работы или жительства.

При приёме граждан, при принятии обращения, устанавливается фамилия, имя, отчество обратившегося лица, его адрес.

Должностные лица  администрации  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района несут личную ответственность и отчитываются перед главой администрации  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района за организацию приёма и рассмотрения обращений граждан.

        18.  Администрация Чайринского сельского поселения  Шаройского муниципального района, а также иные соответствующие органы и должностные лица ежемесячно и ежеквартально обобщают информацию о проводимой работе с обращениями граждан. Принимают меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и законных интересов жителей, их повторные обоснованные обращения, осуществляет планирование и совершенствование работы органов местного самоуправления Шаройского муниципального района.

Контроль над работой с обращениями граждан осуществляет специалист 1 разряда администрации  Л.М. Мухтарова; даёт оценку её состоянию, определяет меры по устранению выявленных недостатков по представлению отчета о проделанной работе по рассмотрению обращений главе  администрации  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района.

3. Особенности рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан

      19. Администрация Чайринского сельского поселения  Шаройского муниципального района и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение и принятие решений по существу содержащихся в предложении вопросов, обязаны их рассмотреть в установленные сроки, объективно оценить, принять мотивированное решение и дать ответ по существу предложения.

         Жители Чайринского сельского поселения могут в порядке народной правотворческой инициативы, в соответствии с Уставом  Чайринского  сельского поселения, обращаться в администрацию  Чайринского  сельского поселения с предложениями по совершенствованию нормативных правовых актов муниципального образования. Авторы предложений вправе присутствовать при их рассмотрении в администрации  Чайринского  сельского поселения.

       20. Администрация  Чайринского  сельского поселения, их должностные лица, принявшие к рассмотрению заявление, поступившее от гражданина, обязаны:

1) рассмотреть его по существу в установленные настоящим Положением сроки;

2) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

3) сообщить заявителю о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении;

       4) в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по заявлению решения.

         21. Жалобы граждан на действия или бездействия должностных лиц органов местного самоуправления, муниципальных предприятий и учреждений направляются в вышестоящий по подчинённости орган или орган, которому данный орган или организация подотчётны или (и) подконтрольны.

         22. Должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязано:

1) принять жалобу;

         2) рассмотреть жалобу по существу в срок, установленный в настоящем Положении, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;

3) незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), посягающих на права и законные интересы граждан;

4) в случае необходимости выехать на место для обследования обстоятельств, породивших жалобу, истребовать от органов местного самоуправления и должностных лиц, на решения и действия, которых поступила жалоба, необходимые материалы и объяснения, пригласить свидетелей и специалистов;

5) принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

6) сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

 Ответ должен быть дан по каждому факту (позиции), изложенной в жалобе. Для разъяснения существа письменного ответа гражданину по его просьбе может быть дан устный ответ.

Запрещается переадресовывать рассмотрение жалоб граждан тем органам местного самоуправления и должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

         23. Гражданин, обратившийся с жалобой, имеет право:

1) лично довести до сведения должностного лица, рассматривающего жалобу, обстоятельства, приведшие к нарушению его прав;

2) присутствовать при рассмотрении жалобы, знакомиться с итоговыми материалами по ее проверке;

3) представлять дополнительные сведения или ходатайствовать об их истребовании органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим жалобу;

4) получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы.

        24. Ответ по жалобе должен быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Чеченской Республики содержать указание об отмене или изменении обжалуемого решения, принятого нижестоящим должностным лицом, необходимости привлечения должностного лица, принявшего незаконное решение, к установленной законом ответственности, а также о порядке обжалования принятого решения.

         Если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, орган местного самоуправления или должностное лицо, принявшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры для восстановления нарушенного права гражданина, принести ему официальные извинения в письменном виде, а также по просьбе гражданина проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

Глава 4. Ответственность за нарушение настоящего Положения при подаче обращений граждан

         25. Нарушение порядка и срока направления письменного ответа на обращения граждан в администрации  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района влечёт ответственность в соответствии с Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республики» (с изменениями от 3 апреля 2007г.)

         26. Решение, принятое по обращению, может быть обжаловано в вышестоящий орган (должностному лицу) в порядке подчиненности, а также в судебном порядке.

 Приложение № 2

                                                                                                              к распоряжению

                                                                                                             от 16 февраля 2017 г. № 01

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ  ЧАЙРИНСКОГО  СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1.     Общие положения

1.1. Обращением является изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление, ходатайство или жалоба гражданина или группы граждан.

1.2. Администрация  Чайринского  сельского поселения  Шаройского муниципального района  (далее – Администрация) рассматривают обращения граждан по вопросам местного значения, определенным законодательством Чеченской Республики и Уставом   Чайринского  сельского поселения.

2.     Формы обращений

2.1. Обращение может быть подано в письменной или в устной форме.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование и адрес органа или должностного лица Администрации, которому направляется обращение, изложение существа обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием, каких органов или должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

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

Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

2.3. Устные обращения к руководителям Администрации поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время "прямых эфиров" по телевидению.

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

Ответ на устные обращения дается в устной форме.

3. Обязанности Администрации - должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

3.1. Администрация -  должностные лица обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения от имени соответствующего органа;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

- проверять состояние работы с обращениями в подведомственных органах и организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;

- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

- периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений граждан.

4. Права Администрации - должностных лиц при рассмотрении обращений граждан:

4.1. Администрация - должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать необходимые пояснения;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- направлять обращения на рассмотрение органам местного самоуправления Администрации к компетенции, которых относятся изложенные в обращении вопросы.

5. Личный прием граждан

5.1. Глава Администрации - должностные лица организуют личный прием граждан, осуществляют его и несут ответственность за его организацию.

5.2. Личный прием граждан проводится Главой и заместителями главы по заранее утвержденному графику, заблаговременно доведенному до сведения населения.

5.3.  Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения граждан рассматриваются в Администрации должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

6.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно в срок не более 15 дней.

6.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

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

6.5. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

7. Оставление обращения без рассмотрения

7.1. Администрация - должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу решение суда;

- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме лиц, признанных в установленном порядке недееспособными).

8. Контроль над рассмотрением обращений граждан

8.1. Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения.