**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ПРИМОРСКИЙ КРАЙ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОМИТЕТ**

**КИРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

(четвёртый созыв)

**РЕШЕНИЕ**

31.10.2023 пгт. Кировский № 398

**Об утверждении Положения о порядке**

**организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Кировского городского поселения**

В целях совершенствования порядка, повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» муниципальный комитет Кировского городского поселения

РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#Par21) о порядке организации

работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Кировского городского поселения.

1. Решение муниципального комитета Кировского городского

поселения от 16.12.2005 года № 24 «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Кировского городского поселения» считать утратившим силу.

3. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Кировского городского поселения С.В. Коляда

УТВЕРЖДЕНО

решением муниципального комитета

Кировского городского поселения

от «31»октября 2023 г. № 398

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан**

1. **Общие положения**

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Кировского городского поселения Приморского края, определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ.

1.3. Органами местного самоуправления Кировского городского поселения и их должностными лицами в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства(далее – граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, по «телефону обращений» к главе кировского городского поселения, на «прямые телефонные линии» органов местного самоуправления Кировского городского поселения (далее – обращения).

1.4. Обращениями в форме электронного документа являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса, размещенного на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), или направленные на электронные адреса органов местного самоуправления, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.5. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес:

Главы Кировского городского поселения, Администрации Кировского городского поселения осуществляет общий отдел администрации Кировского городского поселения (далее – общий отдел);

Председателя муниципального комитета Кировского городского поселения, муниципального комитета Кировского городского поселения осуществляется председателем муниципального комитета Кировского городского поселения (далее – Председатель).

1.6. Органы местного самоуправления вправе принимать не противоречащие настоящему Положению локальные нормативные акты по вопросам организации работы с обращениями граждан с учетом их компетенции, распределения обязанностей, особенностей ведения делопроизводства.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется руководителями органов местного самоуправления, их заместителями, иными муниципальными служащими (далее – муниципальные служащие) в пределах компетенции, установленной должностными регламентами, либо уполномоченными на то локальными нормативными актами (далее – уполномоченные лица).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

1. **Регистрация обращений**

2.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа (далее – письменное обращение), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» поступившие в органы местного самоуправления, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

Факт поступления обращения в письменной форме фиксируется входящим штампом с указанием даты поступления.

В случае поступления письменного обращения менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

Устные обращения регистрируются в день их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

2.2. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера. Иные обозначения, включаемые в состав регистрационного номера обращения, устанавливаются органом местного самоуправления.

2.4. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения руководителю органа местного самоуправления либо уполномоченному лицу.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

**3. Порядок рассмотрения и направления**

**письменных обращений**

3.1. Руководитель органа местного самоуправления либо уполномоченное лицо предварительно рассматривает обращение в срок не более 3 дней с даты регистрации и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением;

б) подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) и (или) подписание исходящих документов по обращению.

Номер исходящего документа по обращению состоит из порядкового номера.

Обращение и прилагаемые к нему документы направляются на исполнение в электронном виде путем создания поручения в ЭДО по каждому вопросу обращения либо в бумажном виде в органы и организации, не являющиеся участниками взаимодействия в ЭДО.

3.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции органа местного самоуправления или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется Главе Кировского городского поселения и в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.6. В случае если орган местного самоуправления полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем из иного органа, не относятся к его компетенции, обращение перенаправляется в соответствии с пунктами 3.3–3.5 настоящего Положения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о перенаправлении обращения уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

3.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 3.9 настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.8. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. В случае поступления в орган местного самоуправления обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

направить жалобу вышестоящему лицу органа, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данную жалобу;

в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;

направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, возвратить жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса орган местного самоуправления или должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или)с участием гражданина, направившего обращение;

в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее – запрос), в других исполнительных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и организаций;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно либо с выездом на место и (или)с участием гражданина.

Предложение о комиссионном рассмотрении обращения может быть внесено руководителями органов местного самоуправления.

3.11. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление органом местного самоуправления письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кировского городского поселения, быть логичным и обоснованным, содержать:

информацию по существу поставленного в обращении вопроса;

информацию о принятом решении;

информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;

информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответ на обращение подписывает руководитель органа местного самоуправления либо уполномоченное лицо.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

**4. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений**

4.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя руководителя органа местного самоуправления, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае 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.

4.2. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.3. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

4.5. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение 7 дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.6. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к письменным обращениям, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

4.7. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

4.8. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который затрагивает 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 на официальном сайте органа местного самоуправления в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае размещения ответа на официальном сайте органа местного самоуправления в сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ.

4.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, орган местного самоуправления обеспечивает гражданину возможность ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность. О результатах ознакомления составляется справка, которая приобщается к материалам по обращению, гражданину направляется письменный ответ о реализации им права, предусмотренного пунктом 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.11. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения в орган или должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса.

В случае принятия органом или должностным лицом решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

**5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

5.2. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации в этом органе.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, орган местного самоуправления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, вынесшее резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения, на основании служебной записки непосредственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в общем отделе, муниципальном комитете считается продленным после согласования нового срока общего отдела, муниципального комитета.

5.4. Сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ для рассмотрения и переадресации обращений, направления уведомлений и ответов гражданам применительно к обращениям, рассматриваемым должностными лицами, указанными в пункте 3.1 настоящего Положения, исчисляются с даты регистрации в органе местного самоуправления.

5.5. Письменные обращения, поставленные на особый контроль, рассматриваются в течение 15 дней с даты регистрации в органах местного самоуправления.

5.6. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в органы местного самоуправления в установленном порядке, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в указанном органе.

Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в органе местного самоуправления. Срок подготовки и направления информации на запрос в Администрацию Президента Российской Федерации продлению не подлежит.

По результатам исполнения запросов направление ответов гражданам органом, который исполнял запрос, не допускается.

**6. Направление ответов и уведомлений гражданам**

6.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в журнале отправки исходящих документов или ЭДО.

6.2. Ответ на обращение оформляется на соответствущем бланке органа местного самоуправления, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу направляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении **или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании**.

Ответ направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в письменном обращении указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

6.4. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса органа местного самоуправления, структурного подразделения органа местного самоуправления, в котором рассматривалось обращение, с сохранением подтверждения факта отправки электронного документа на указанный в обращении электронный адрес.

6.5. Оригиналы ответов гражданам в письменной форме, подготовленные за подписью руководителя органа местного самоуправления передаются в общий отдел.

Ответы в форме электронного документа за подписью должностных лиц, указанных в настоящем пункте, направляются гражданам через ЭДО с электронного адреса органа местного самоуправления.

6.6. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

**7.Организация аналитической работы**

**с обращениями граждан**

7.1. Органы местного самоуправления обобщают и анализируют информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих жалобы граждан, получения объективной информации о деятельности органов местного самоуправления, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

7.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

7.3. Общий отдел администрации осуществляет подготовку оперативных информационно-статистических обзоров, тематических справок, кратких аналитических записок, графических материалов о работе с обращениями граждан.

7.5. Органы местного самоуправления в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода представляют в закрытой части информационного ресурса в сети «Интернет» (далее – портал ССТУ.РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

Руководители органов местного самоуправления несут ответственность за своевременность, полноту и корректность представления на портал ССТУ.РФ отчетов о результатах рассмотрения обращений, направленных из иных органов и поступивших непосредственно от граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

7.6. Органы местного самоуправления ежеквартально публикуют информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на официальных сайтах в сети «Интернет».

**8. Контроль за соблюдением порядка**

**Рассмотрения обращений граждан**

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции руководители органов местного самоуправления либо уполномоченные лица.

8.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

8.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль с определением порядка и срока дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в органе местного самоуправления на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

8.5. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

«разъяснено» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» ­– принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 5.1 настоящего Положения;

«дан ответ автору» – ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2–6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

8.6. В рамках текущего контроля общий отдел проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в упреждающем режиме направляет исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, информирует руководителя органа местного самоуправления о нарушении исполнительской дисциплины.

Для оценки ответов и принятых по обращению решений на предмет всесторонности и правовой обоснованности могут быть привлечены иные структурные подразделения органа местного самоуправления.

**9. Ответственность за нарушение порядка**

**рассмотрения обращений граждан**

9.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на руководителей органов местного самоуправления.

9.2. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут муниципальные служащие органов местного самоуправления, лица, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, должностные либо уполномоченные лица органов местного самоуправления, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

9.3. Должностные лица и муниципальные служащие органов местного самоуправления, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.