



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
МАРИЙ ТУРЕК
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ
ПУНЧАЛ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МАРИ-ТУРЕКСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12 марта 2025 года № 141

**Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями граждан в администрации
Мари-Турекского муниципального района Республики Марий Эл**

В соответствии со статьей 52 Федерального закона 20.03.2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Мари-Турекского муниципального района, администрация Мари-Турекского муниципального района Республики Марий Эл п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Мари-Турекского муниципальный района Республики Марий Эл.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Мари-Турекского муниципального района:

- от 17 ноября 2006 года № 772 «О Порядке организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Мари-Турекский муниципальный район» и в её органах»;

- от 18 января 2011 года № 10 «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Мари-Турекский муниципальный район» и в её органах»;

- от 13 января 2015 года № 23 «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Мари-Турекский муниципальный район» и в её органах»;

- от 12 января 2018 г. № 14 «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Мари-Турекский муниципальный район» и в её органах».

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Мари-Турекского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Гергей С.В.

Глава администрации
Мари-Турекского
муниципального района



С.Ю.Решетов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Мари-Турекского
муниципального района
Республики Марий Эл
от 12.03.2025 года № 141

ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан
в администрации Мари-Турекского муниципального района
Республики Марий Эл

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в администрации Мари-Турекского муниципального района Республики Марий Эл (далее- администрация) устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в администрацию к должностным лицам администрации, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, а также порядок проведения личного приема граждан.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица администрации и ее отделов руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл, Регламентом администрации, положениями об отделах администрации, настоящим Порядком и должностными инструкциями муниципальных служащих администрации.

1.3. 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.

1.4. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются основные термины:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленное в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме

или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности органов местного самоуправления и их должностных лиц;

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

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации.

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрацию и должностным лицам администрации. Право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Способы подачи обращения граждан:

1) в письменной форме, с доставкой по почте или нарочно по адресу: 425500, Республика Марий Эл, Мари-Турекский район, пгт.Мари-Турек, ул.Парковая, д.7;

2) в форме электронного документа через «Web-приемную» официального сайта администрации, путем заполнения специальной формы, обращение распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением.

3) устно в ходе личного приема граждан, проводимого главой администрации, иными должностными лицами администрации.

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов

либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.9. 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 должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

2.1. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно в соответствии с номенклатурой дел администрации.

2.2. Все письменные обращения, поступающие в администрацию и ее отделы, к должностным лицам администрации и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее трех календарных дней (за исключением трех и более праздничных дней подряд) со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе либо в электронном виде).

2.3. Порядок регистрации и прохождения зарегистрированного в администрации обращения, включая отправку готового ответа, осуществляется с соблюдением правил документооборота, установленных Инструкцией по делопроизводству.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится соответствующая отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон администрации. Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

2.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления либо жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5. Каждое обращение граждан регистрируется в журнале, в котором указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в журнал, не должны допускать двойного толкования.

2.6. Должностное лицо в соответствии с компетенцией:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.7. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Особенности рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу администрации в форме электронного документа через «Web-приемную» распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением.

3.2. Письменные обращения, поступившие в администрацию или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

3.3. В исключительных случаях и в случае направления запроса, 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.

3.4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.7. 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.

3.8. Ответ на письменное обращение не дается в случаях:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 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 государственный орган, 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 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. 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 администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. При поступлении обращения депутата Государственного Собрания Республики Марий Эл по вопросам, связанным с его депутатской деятельностью, должностные лица администрации не позднее 15 дней, предоставляют ему необходимую информацию и документы в соответствии с действующим законодательством.

При необходимости в проверке или дополнительном изучении соответствующего вопроса должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, обязано сообщить об этом депутату в трехдневный срок. Окончательный ответ представляется депутату в месячный срок со дня его обращения.

Депутат Государственного Собрания Республики Марий Эл вправе принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им вопросов, в том числе на закрытых заседаниях соответствующих органов. О дате рассмотрения необходимо известить депутата не позднее чем за три дня.

3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе администрации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.8. Ответ на обращение подписывается главой администрации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Порядок организации и проведения личного приема

4.1. Личный прием граждан проводится главой администрации, заместителями главы администрации, руководителями отделов и

уполномоченными лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на информационном стенде администрации, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина в соответствии с Приложением №1. Карточка регистрируется в журнале.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с данным Порядком.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. Осуществление контроля

5.1. Должностные лица администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. С целью объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.3. Уполномоченным должностным лицом администрации ежеквартально формируются Сведения о состоянии работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Мари-Турекского муниципального района и ее отделы, в соответствии с Приложением №2.

6. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

6.1. Должностные лица администрации района и ее отделов, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к Порядку организации работы
с обращениями граждан
в администрации Мари-Турекского
муниципального района
Республики Марий Эл

Администрация Мари-Турекского муниципального района
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата обращения: _____

Ф.И.О. обратившегося _____

Место работы _____

Адрес, контактный телефон

Ф.И.О., ведущего прием

Содержание устного обращения:

Ответ на обращение:

Повторные обращения:

[illegible]

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Порядку организации работы
с обращениями граждан
в администрации Мари-Турекского
муниципального района
Республики Марий Эл

С В Е Д Е Н И Я
о состоянии работы с обращениями граждан, поступившими
администрацию Мари-Турекского муниципального района и ее отделы за ____ квартал ____ года

Адресат-получитель обращений	Количество обращений			Поступило обращений по вопросам																								
	всего	письменные	устные	разъяснено	удовлетворено	отказано	в стадии рассмотрения	промышленности	строительств	агропромышленности	транспорта	связи	финансов и деятельности банков	образования, науки и культуры	здравоохранения	работы органов власти и местного самоуправления	работы органов внутренних дел	работы судов, прокуратуры, органов юстиции	торговли, общепита, бытового обслуживания	коммунального хозяйства	социальны, соцобеспечения	жилья	религии	выплаты заработной платы	труда и занятости	разным	итого	

Наименование должности
руководителя

(подпись)

(расшифровка)