**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СТАРОХОПЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ БАЛАШОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11.12.2018 г № 37-п с.Старый Хопер

**Об утверждении Положения о порядке**

**и сроках рассмотрения обращений,**

**поступивший в администрацию**

**Старохоперского муниципального образования**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации», Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации», Устава Старохоперского муниципального образования, администрация Старохоперского муниципального образования

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Старохоперского муниципального образования согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Старохоперского**

**муниципального образования С.В.Завьялов**

Приложение

к постановлению

администрации Старохоперского

муниципального образования

№ 37-п от 11.12.2018г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ СТАРОХОПЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации". Положение призвано обеспечить реализацию конституционных прав заявителей на обращения в органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами и направлено на регулирование организации работы по рассмотрению обращений заявителей важного средства осуществления и охраны прав личности, укрепления связи органов местного самоуправления с населением, существенного источника информации, необходимого для решения вопросов местного значения, и является одной из важнейших форм и гарантий участия населения в осуществлении местного самоуправления.

**1. Общие положения**

1.1. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений заявителей, в том числе юридических лиц (далее по тексту – заявитель), в органы местного самоуправления и их должностным лицам, в муниципальные учреждения на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Заявители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений заявитлей осуществляется бесплатно.

Органы местного самоуправления муниципального образования и должностные лица в пределах своей компетенции обязаны принимать обращения заявителей, рассматривать их и принимать соответствующие меры, давать мотивированные ответы.

1.2. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) обращение заявителей (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности муниципального образования и общества;

3) заявление - просьба заявителя 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 указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба заявителя 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 органе местного самоуправления.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, поступившие в администрацию Старохоперского муниципального образования.

**2. Организация работы по рассмотрению обращений заявителей**

2.1. Организацию работы по рассмотрению обращений заявителей в соответствии с действующим законодательством обеспечивает глава Старохоперского муниципального образования и иные должностные лица.

График приема граждан утверждается главой муниципального образования и размещается в здании администрации муниципального образования на информационных щитах и в сети Интернет на сайте администрации Балашовского муниципального района (ссылка – Старохоперское МО).

Сведения о местонахождении администрации Старохоперского муниципального образования, полный почтовый адрес администрации Старохоперского муниципального образования, контактные телефоны, телефоны для справок, режим работы размещаются в соответствии с Приложением №1 к данному положению:

-на информационном стенде в здании администрации Старохоперского муниципального образования, расположенном по адресу: 412330, Саратовская область, Балашовский район, с. Старый Хопер, ул. Советская, 60,

-на официальном сайте администрации Балашовского муниципального района **-** [**http://www.baladmin.ru**](http://www.baladmin.ru)(ссылка муниципальные образования Старохоперское);

2.2. Делопроизводство по обращениям заявителей ведется отдельно от других видов делопроизводства. Органы местного самоуправления организуют прием обращений заявителей через специально образуемые ими структурные подразделения или через специально назначенных лиц, деятельность которых определяется соответствующими положениями.

2.3. Все обращения, поступающие в органы местного самоуправления и к должностным лицам, изложенные в письменной или устной форме, на личном приеме, а также обращения заявителей, полученные по почте, телефаксу, телеграфу, в электронном виде, должны быть зарегистрированы в установленном порядке.

Все обращения, поступающие в администрацию Старохоперского муниципального образования регистрируются в течении трех дней.

**3. Дополнительные гарантии права заявителя**

3.1. Заявители вправе получить в органе местного самоуправления в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилия и инициалов лица, принявшего обращение, контактного телефона органа местного самоуправления, принявшего обращение.

3.2. В случае если заявитель в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе заявителя они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом орган местного самоуправления для рассмотрения обращения заявителя вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

3.3. В соответствии с федеральным законодательством ответ на обращение заявителя направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. По просьбе заявителя, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении заявителя вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

3.4. По просьбе заявителей, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива заявителей, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми заявителями, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Если получатель ответа не определен, ответ направляется первому заявителю в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

3.5. При совпадении дня личного приема заявителей с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием заявителей проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема заявителей.

3.6. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

2) ветераны и инвалиды боевых действий;

3) инвалиды I - III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;

4) беременные женщины;

5) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;

6) граждане, достигшие 70-летнего возраста;

7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько заявителей, прием указанных производится в порядке их явки.

**4. Подведомственность дел по обращениям заявителей**

4.1. Обращение заявителей, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

4.2. Обращение, поступившее в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в соответствии с п. 2.3 настоящего положения.

После регистрации обращения, уполномоченный специалист направляет обращение непосредственно тому должностному лицу администрации Старохоперского муниципального образования, в компетенцию которых, согласно должностных инструкций, входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпункте 7.6.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпункте 7.6.

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

**5. Письменная и электронная форма обращений заявителей**

5.1. Обращение заявителей, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

5.2. Заявители вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на русском языке. Ответы на предложения, заявления, жалобы заявителей даются на русском языке.

5.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителей, 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.

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

5.5. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством не позднее чем в трехдневный срок регистрируются и направляются в зависимости от обозначенных в них проблем специалистам администрации или должностному лицу, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:

* в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
* в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, администрация не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

Администрация оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

5.6. Обращение может быть передано телеграммой или посредством факсимильной связи. Указанные обращения должны отвечать требованиям настоящего Положения.

5.7. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа 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.

Должностные лица, виновные в умышленном непредставлении истребуемых доказательств, несут ответственность в соответствии с законодательством.

5.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8.3 настоящего Положения на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

5.10. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных органа местного самоуправления в соответствии с приложением 1 настоящего Положения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**6. Личный прием заявителей**

6.1. Личный прием заявителей в администрации Старохоперского муниципального образования проводится главой Старохоперского муниципального образования и уполномоченными на то лицами.

6.2. В администрации Старохоперского муниципального образования дни и часы приема устанавливаются правовым актом Главы администрации Старохоперского муниципального образования.

6.3. На каждого заявителей, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

1) фамилия, имя и отчество обратившегося;

2) адрес его места жительства;

3) фамилия должностного лица, ведущего прием;

4) иные необходимые сведения.

6.4. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в порядке, установленном законом.

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

**7. Сроки рассмотрения обращений заявителей**

7.1. Все виды обращений индивидуальные и коллективные, поступившие в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В случае направления запроса орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа 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.

Руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителей, направившего обращение.

7.3. О результатах рассмотрения обращения заявителю направляется ответ в течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения, но не позднее сроков, определенных подпунктами 7.1 и 7.2 настоящего пункта.

7.5. Заявитель, не согласный с решением, принятым по его предложению, заявлению, жалобе, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены орган или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение, или в суд.

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

**8. Обязанности органа местного самоуправления и должностного лица по рассмотрению заявления, предложения.**

8.1. Орган местного самоуправления и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

1) рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством;

2) учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению заявителей;

3) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

4) сообщить заявителю, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством;

5) в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения заявителей, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение.

8.2. При рассмотрении обращений заявителей запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также не допускается разглашение сведений о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

8.3. В необходимых случаях орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение заявителей, могут обеспечить рассмотрение заявления с выездом на место.

**9. Обязанности органа местного самоуправления и должностного лица по рассмотрению жалобы**

9.1. Орган местного самоуправления или должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

1) принять и зарегистрировать жалобу;

2) рассмотреть жалобу по существу в срок, установленный настоящим положением, объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведенные в жалобе;

3) в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, а также запрашивать объяснения у должностных лиц, приглашать свидетелей и экспертов;

4) принять мотивированное и основанное на Законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

5) сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в срок, установленный законодательством, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или устной форме по согласованию с ним.

9.2 Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в необходимых случаях указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения; указание о необходимости привлечения должностного лица, принявшего незаконное решение или совершившего незаконное действие (бездействие), к установленной законодательством ответственности, а также порядок обжалования принятого решения.

9.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителей, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**10. Обязанности органа местного самоуправления и должностного лица по рассмотрению заявления**

10.1. Орган местного самоуправления и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

1) рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством;

2) учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению заявителей;

3) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

4) сообщить заявителю, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный настоящим положением;

5) в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения заявителей, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение.

**11. Права заявителей при рассмотрении обращения, жалобы**

11.1. При рассмотрении обращения органом или должностным лицом заявитель имеет право:

1) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;

2) получать в соответствующем структурном подразделении органа или у соответствующего должностного лица информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

3) на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты, фамилии и инициалов на втором представленном заявителем экземпляре обращения уполномоченным лицом (должностным лицом) органа, принявшим обращение;

4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5) знакомиться 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;

6) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

9) обжаловать решение, принятое по обращению;

10) пользоваться услугами представителя;

11) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа или должностного лица при рассмотрении обращения, в порядке, установленном законодательством.

**12. Рассмотрение обращений заявителей, принятых по телефонам «прямых линий» и «горячих линий» органов**

12.1. Орган местного самоуправления в целях обеспечения реализации права заявителей на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений заявителей может организовывать работу «прямых линий» и «горячих линий».

12.2. Обращения, принятые по телефонам «прямых линий» и «горячих линий», подлежат регистрации в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации», и настоящим положением.

12.3. Должностное лицо органа местного самоуправления, уполномоченное на осуществление приема обращений заявителей по телефонам «прямых линий» и «горячих линий», регистрирует обращение заявителей и формирует электронную карточку обращения с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения.

12.4. Сведения, содержащиеся в электронной карточке, направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.5. Работа «прямых линий» и «горячих линий» осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми органам местного самоуправления.

**13. Рассмотрение обращений заявителей по фактам коррупционной направленности**

13.1. В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» , заявители вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в орган местного самоуправления.

13.2. Обращения заявителей по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, ущемления прав и законных интересов заявителей, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением.

13.3. При наличии в поступившем обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение направляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

13.4. Должностные лица, работающие с обращениями заявителей по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.5. Порядок работы с обращениями заявителей по фактам коррупционной направленности устанавливается нормативными правовыми актами органа местного самоуправления.

**14. Ответственность должностных лиц и заявителей за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений заявителей**

14.1. Лица, виновные в нарушении Федерального законом от 2 мая 2006 г. N 59 "О порядке рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации", и настоящего Положения несут ответственность, предусмотренную законодательством.

**15. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений заявителей**

15.1 Органы и должностные лица обязаны в пределах своих полномочий осуществлять контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, направления письменных ответов на обращения, в том числе проводить в подведомственных органах и организациях проверки деятельности по рассмотрению обращений заявителей, организации личного приема и личного выездного приема заявителей, исполнения ранее принятых ими решений по обращениям, а также принимать меры по устранению выявленных нарушений.

Приложение №1

к **Положению о порядке**

**и сроках рассмотрения обращений,**

 **поступивших в администрацию**

**Старохоперского муниципального образования**

Сведения

о местонахождении, почтовом адресе, режиме работы администрации Старохоперского муниципального образования и справочных телефонах

 Администрация Старохоперского муниципального образования располагается по адресу: Саратовская область, Балашовский район, с. Старый Хопер, ул. Советская, 60.

Почтовый адрес администрации Старохоперского муниципального образования: 412330, Саратовская область, Балашовский район, с. Старый Хопер, ул. Советская, 60

Телефон администрации Старохоперского муниципального образования: (84545) 6-36–44

E-mail: starhopadm@mail.ru

Официальный сайт данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: сайт администрации Балашовского муниципального района [www. baladmin.ru](http://www.dinskoeposelenie.ru) (ссылка муниципальные образования - Старохоперское).

|  |
| --- |
| Режим работы |
| Глава муниципального образования  | Понедельник-пятница: с 8.00 ч. до 17.00 ч. | Обеденный перерыв: С 12.00ч. до 13.00ч. Выходные: суббота-воскресенье, праздничные дни |
| Заместитель главы администрации  | Понедельник-пятница: с 8.00 ч. до 16.00 ч. |
| Главный специалист администрации | Понедельник-пятница:с 8.00 ч. до 16.00 ч. |