**Информация о работе с обращениями граждан (физ. лиц)**

**организаций (юридических лиц) общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления**

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления**

**муниципального образования «Верх-Ушнурское сельское поселение»**

**I. Общие положения**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации и Конституцией Республики Марий Эл граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления и получать мотивированный ответ в сроки, установленные законом.

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Конституцией Республики Марий Эл, Законом РМЭ «О регулировании отдельных отношений, связанных с осуществлением местного самоуправления в РМЭ» от 04.03.2005 года № 3-З, Уставом МО «Верх-Ушнурское сельское поселение» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах местного самоуправления МО «Верх-Ушнурское сельское поселение» .

1.2. Обращения граждан (далее – обращения) поступают в виде писем и телеграмм, а также в устной форме, где авторами высказываются предложения, заявления, жалобы и ходатайства.

**Предложение –** вид обращения, который не связан с нарушением прав граждан. Предложение направлено на улучшение порядка организации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности государства и общества.

**Заявление –** обращение в целях реализации прав и законных интересов, предусмотренных действующим законодательством.

**Ходатайство**– обращение с просьбой о признании за лицом определенного статуса, прав или свобод.

**Жалоба**– обращение по поводу нарушенного права или законного интереса действиями (бездействием), решениями юридических или физических лиц (должностных лиц, государственных или муниципальных служащих и т.д.).

1.3. В муниципальном образовании обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, рассматриваются в соответствии с Конституцией РФ, Федеральными Законами, Конституцией РМЭ, законами РМЭ, Уставом МО «Верх-Ушнурское сельское поселение», настоящим Порядком.

1.4. Рассмотрение обращений в Собрании депутатов муниципального района производится председателем Собрания депутатов, по поручению председателя Собрания – постоянными комиссиями Собрания, **в администрации муниципального района - главой администрации,**первым заместителем и заместителями главы, руководителями структурных подразделений, а в муниципальных предприятиях, учреждениях – их руководителями.

Справочную работу по обращению граждан и централизованное делопроизводство в МО осуществляют структурные подразделения и должностные лица, на которых возложены функции по работе с обращениями граждан. Номера справочных телефонов служб муниципального района доводятся до жителей через СМИ.

1.6. При осуществлении своей деятельности структурные подразделения и должностные лица, ответственные за делопроизводство, взаимодействуют с другими структурными подразделениями органов местного самоуправления, муниципальными учреждениями, муниципальными унитарными предприятиями.

1.7. Лица, ответственные за ведение делопроизводства по работе с обращениями граждан, ежеквартально готовят информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляют их своему руководству.

1.8. Все сотрудники органов местного самоуправления, муниципального учреждения и муниципальных унитарных предприятий, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.9. При утере исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель, а также орган и лицо, откуда получено обращение.

1.10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство, назначенному руководителем.

1.11. С лицами, ответственными за ведение работы по рассмотрению обращения граждан, периодически проводится учеба работниками администрации района, отвечающими за рассмотрение обращений граждан.

**II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

2.1. Прием письменных обращений, поступивших по почте и непосредственно от граждан, производится лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

2.2. При приеме и первичной обработке документов:

- производится проверка правильности адресации корреспонденции и целостности упаковки;

- производится проверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подклеивается конверт;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкладываются впереди текста письма.

-ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

2.3. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма составляется акт в двух экземплярах по форме, утвержденной руководителем, и передается лицу, ответственному за ведение делопроизводства. Один экземпляр акта хранится у него, второй приобщается к поступившему обращению.

1. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя руководителя, не вскрываются и передаются руководителю. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен его передать для регистрации должностному лицу ответственному за делопроизводство.

2.5. При работе с обращениями граждан должны быть соблюдены правила безопасности.

Получив обращения, нестандартные по весу, размеру, форме, имеющие странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок), работник должен конверт не вскрывать, положить конверт в целлофановый пакет, сообщить об этом своему руководителю. Если конверт не вызвал подозрений и был вскрыт, то поместить конверт, его содержимое и предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ними, в плотный целлофановый пакет, доложить непосредственному руководителю.

**III. Регистрация обращений граждан.**

3.1. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с наименованием органа, например, «Администрация поселения, дата, входящий номер». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Входящий номер состоит из порядкового номера и индекса согласно первой букве фамилии заявителя.

3.2. Письма на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых до регистрации направляются для перевода в компетентные органы. Их регистрация производится после поступления перевода.

3.3. Поступившие обращения и ответы на обращения передаются должностным лицам, отвечающим за делопроизводство. Работники, на которых возложена обязанность по ведению делопроизводства с письменными обращениями, производит регистрацию с использованием автоматической системы делопроизводства соответствующего журнала или карточек, предназначенных для регистрации.

3.4. При регистрации:

- письму присваивается входящий номер;

- указываются фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента, Правительства РМЭ, Госсобрания РМЭ и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль. Срок \_\_\_\_\_\_\_»;

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (кроме коллективных);

- обращение, доставленное непосредственно гражданином, регистрируется лицом, ответственным за делопроизводство. Не принимаются письма без подписи и без указания адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается штамп-расписка установленной формы с указанием даты приема обращения и регистрационного номера;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность (адрес гражданина) направления письма на рассмотрение;

- проставляется шифр темы согласно утвержденному тематическому классификатору обращений. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

**IV. Направление обращения на рассмотрение**

4.1. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления в течение трех дней принимает одно из следующих решений:

а) об оставлении обращения без рассмотрения;

б) о направлении его в орган (организацию), уполномоченный решать вопросы, поставленные в обращении;

в) о принятии обращения к рассмотрению.

4.2. В случае принятия решения к рассмотрению в соответствии с подпунктами а и б пункта 4.1 данное решение доводится до сведения заявителя.

Информация о принятом решении должна содержать сведения об основаниях принятия решения, а также кому (в чей адрес) направлено обращение для дальнейшего рассмотрения.

4.3. В случае, если вопрос, поставленный заявителем, относится к вопросам местного значения, главой администрации обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) заместителям, руководителям отделов, комитетов, в муниципальные учреждения и на муниципальные предприятия муниципального образования «Верх-Ушнурское сельское поселение» для рассмотрения и подготовки ответа по существу обращения.

Запрещается направлять на рассмотрение обращения тем должностным лицам, структурным подразделениям, муниципальным организациям, действия (бездействия) которых обжалуются, а также тем должностным лицам, муниципальным служащим, руководителям муниципальных организаций, в отношении которых можно достоверно предполагать о наличии конфликта интересов.

4.4. Органы и должностные лица местного самоуправления, муниципальных учреждений, муниципальных унитарных предприятий вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в случаях:

1) подачи анонимных обращений;

2) обращения граждан с просьбой о толковании законодательства РФ и РМЭ;

3) подачи обращений, в отношении которых законодательством предусмотрен специальный порядок рассмотрения;

4) подачи обращения лицом, признанным в порядке, установленном действующим законодательством, недееспособным;

5) подачи обращения, содержание которого невозможно определить, а также содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

4.5. На письма, направленные на рассмотрение, ведется картотека (регистрационная карточка).

4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

4.7. Зарегистрированные обращения граждан для рассмотрения передаются под расписку.

4.8. Служебные письма, то есть документы на официальном бланке или имеющие штамп организации, подписанные одним из его руководителей, а также письма депутатов без приложения к ним обращения граждан, регистрируются как служебная почтовая корреспонденция и рассматриваются в установленном порядке.

**V. Рассмотрение**обращений в Собрании депутатов

**Верх-Ушнурского сельского поселения**

5.1. Обращения, поступившие в Собрание депутатов, главе муниципального образования - председателю Собрания депутатов регистрируются в день поступления сотрудником аппарата Собрания, отвечающим за делопроизводство.

5.2. После регистрации обращения передаются председателю Собрания депутатов на рассмотрение.

5.3. Если вопрос, поставленный в обращении в соответствии с Уставом, находится в компетенции Собрания, то обращение председателем Собрания направляется в соответствующую постоянную комиссию; в случае, если обращение находится в компетенции иных органов, организаций, обращение в течение 3-х дней направляется в соответствующий орган, организацию.

5.4. Обращение рассматривается на заседании комиссии с участием, при необходимости, заинтересованных лиц и специалистов по существу обращения.

5.5. Результаты обсуждения оформляются в виде решения комиссии.

По результатам обсуждения обращения комиссия может решить:

- принять решение по обращению и предложить его к рассмотрению на сессии Собрания;

- подготовить проект решения Собрания.

Решение комиссии принимается большинством голосов от числа депутатов, присутствующих на заседании.

Решения комиссий носят рекомендательный характер.

5.6. Необходимым условием внесения проекта решения в Собрание депутатов является выполнение требований пунктов 5.4, 5.5 настоящего Порядка, а также представления в Собрание:

а) либо визы, либо заключения аппарата Собрания на предмет соответствия проекта решения нормам действующего законодательства;

б) решение ответственной постоянной комиссии.

5.7. Обсуждение проекта решения Собрания по обращению на заседании Собрания начинается с доклада автора проекта решения Собрания по обращению либо лица, его представляющего, содоклада председателя комиссии или депутата, определенного ответственным от комиссии для подготовки проекта решения Собрания.

Решения Собрания принимаются большинством голосов от установленного числа депутатов Собрания.

5.8. Копия решения Собрания, принятого по обращению, направляется обратившемуся юридическому или физическому лицу и исполнителям, указанным в решении Собрания.

**VI. Рассмотрение обращений в отделах, комитетах (далее структурных подразделениях) администрации, муниципальных учреждениях, муниципальных унитарных предприятиях**

6.1. Обращения, переданные на рассмотрение в структурные подразделения администрации МО «Верх-Ушнурское сельское поселение», а также в муниципальные учреждения, муниципальные унитарные предприятия, рассматриваются непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место).

6.2. При принятии обращения к рассмотрению должностные лица, муниципальные служащие органов местного самоуправления обязаны внимательно разбираться в существе обращений, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять специалистов на места для проверки, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение. Должностные лица органов местного самоуправления обязаны оказывать гражданам содействие в получении истребуемых документов, если запрашиваемые сведения, не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации конфиденциального характера.

6.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц. Привлечение к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов, а также порядок оплаты их услуг согласовываются с руководителем и осуществляются на основании договора.

6.4. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его для доклада руководству в структурное подразделение, осуществляющее рассылку, указывая при этом подразделение, в котором, по его мнению, следует направить обращение.

6.5. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется ответственным лицом по согласованию с руководством. Такие письма направляются в правоохранительные органы.

6.6. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются, по согласованию с руководителем, в дело. Письма без подписей, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

6.7. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

6.8. В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

6.9. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

6.10. Для объективности и полноты рассмотрения обращений граждан органы местного самоуправления и должностные лица в рамках имеющихся полномочий могут принимать решение о проведении проверок и служебных расследований и целесообразности привлечения к их проведению специалистов.

По окончании проверок обратившимся гражданам, а также лицам, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, по их требованию предоставляется возможность знакомиться с проверочными материалами в той мере, в которой это не затрагивает прав других граждан и не противоречит законодательству Российской Федерации и Республики Марий Эл.

**VII. Сроки рассмотрения обращений граждан в органы** **местного самоуправления**

7.1. Для всех видов обращений – индивидуальных и коллективных, поданных в письменной форме, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

7.2. В соответствии с Федеральным законом от 6 октября № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Законом РМЭ от 04.03.2005 года № 3-З «О регулировании отдельных отношений, связанных с осуществлением местного самоуправления в Республике Марий Эл» должностные лица местного самоуправления обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение одного месяца.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно либо в сокращенные сроки, не позднее 15 дней.

Обращения, в которых заявителем указывается на существующие угрозы жизни и здоровью людей, на возникновение чрезвычайных ситуаций, аварий, техногенных и экологических катастроф, а также на нарушение прав ребенка, рассматриваются и разрешаются немедленно, в день поступления.

7.3. В срок рассмотрения обращения включается время, необходимое для направления ответа заявителю.

7.4. Датой направления ответа заявителю считается дата вручения ответа заявителю лично или дата отправления ответа заявителю почтой по реестру или заказной корреспонденцией.

**VIII. Продление сроков рассмотрения обращений граждан.**

8.1. В случае, требующем для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину с обязательным обоснованием необходимости продления сроков.

8.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя руководителя, в адрес которого поступило обращение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль над рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

**IX. Решения по обращениям граждан в органы местного самоуправления**

9.1. В результате рассмотрения обращений граждан орган или должностное лицо местного самоуправления принимает одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения граждан;

2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;

3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

9.2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными.

9.3. Решения по обращениям граждан о нарушении законодательства должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов, законов Республики Марий Эл и других нормативных правовых актов, а также содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушений прав или законных интересов граждан.

9.4. Не допускается разглашение фактов личной или частной жизни граждан, ставших известными в результате их обращения.

9.5. Информация о принятом решении доводится до сведения заявителя в письменном виде, за исключением ответов на устные обращения граждан.

9.6. Информация о принятом решении по коллективному обращению от имени собрания граждан, созванного в соответствии Федеральным законом, подлежит официальному опубликованию органом местного самоуправления.

**X. Требования к оформлению ответа**

10.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

10.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

10.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

10.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт. В случае, если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

10.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возрасте.

10.6. Ответы заявителям в вышестоящие организации оформляются в соответствии с ГОСТ 6.30 – 2003 и инструкции по делопроизводству.

10.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

10.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

10.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются должностному лицу, отвечающему за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителям для доработки.

10.10. Списание писем в дело осуществляется только после просмотра руководителем.

10.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

10.12. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями утвержденной номенклатуры дел органов местного самоуправления, а также муниципальных предприятий и муниципальных учреждений.

**XI. Организация личного приема граждан**

11.1. Организацию личного приема граждан осуществляет должностное лицо, назначенное руководителем.

11.2. Прием граждан ведет руководитель и его заместители.

11.3. График приема населения руководителями в органах местного самоуправления, муниципальных унитарных предприятиях, муниципальных учреждениях должен быть доведен до населения района через средства массовой информации, а также размещен на информационных стендах.

11.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

11.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

11.6. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или в случае, если истек установленный срок рассмотрения обращения).

11.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается штамп-расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

11.8. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

11.9. Могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и во вновь поступивших обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

11.10. Решения о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

11.11. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям должностное лицо, назначенное руководителем, оформляет рассылку документов.

11.12. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностным лицом, отвечающим за делопроизводство.

11.13. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренных руководителями во время личного приема, лицом, ответственным за организацию личного приема граждан, направляется руководителю, осуществляющему прием.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату, указывает фамилию, инициалы и расписывается.

11.14. Материалы с личного приема хранятся в течение 3 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**XII. Исполнение решений по обращениям граждан**

12.1. Орган или должностное лицо местного самоуправления, принявшее решение по обращению граждан, осуществляет под свою ответственность контроль над исполнением поручения, либо направляет исполнителям.

12.2. Обращение не считается разрешенным до момента исполнения принятого по нему решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ органу или должностному лицу, принявшему решение по обращению, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

12.3. Если обращение удовлетворено полностью или частично, орган или должностное лицо местного самоуправления в пределах полномочий обязан принять в соответствии с их компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан, а также по просьбе граждан проинформировать об этом лиц, заинтересованных в рассмотрении обращения.

12.4. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

12.5. За нарушение порядка и срока рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления устанавливается административная ответственность Законом Республики Марий Эл «Об административных правонарушениях в Республике Марий Эл».

**XIII. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

13.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, муниципальных учреждений и организаций, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

13.2. В обязательном порядке осуществляется контроль над исполнением поручений вышестоящих организаций.

13.3. На особый контроль ставятся запросы депутатов, поручения Президента Российской Федерации и РМЭ, Правительства РФ и РМЭ по рассмотрению обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается 30 дней, если не указан иной срок ответа. Продление этого срока производится руководителем по согласованию с вышестоящей организацией.

13.4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель, заместитель руководителя. Обращения, взятые на контроль, вместе с сопроводительным письмом, направляются исполнителю и подлежат возврату.

13.5. В случае, если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

13.6. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе 8.

13.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан, осуществляет работник, отвечающий за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан и отправляет напоминания исполнителям.

**XIV. Отправка корреспонденции**

14.1. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан заявителям осуществляется отделом делопроизводства ежедневно (кроме выходных дней) по почте.

Форма для обращения устанавливается в произвольной форме Обращения принимаются на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Порядок обжалования муниципальных правовых актов и иных решений администрации:

В соответствии с[ч.1 ст.46 Конституции РФ](http://www.i-ola.ru/bitrix/rk.php?event1=file&event2=download&goto=%2Fupload%2FDoc.doc) каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. Частью 2 ст.46 Конституции РФ установлено, что решения и действия (бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц могут быть обжалованы в суд. Возможность беспрепятственно обращаться в суд за защитой своих прав, нарушенных неправомерными действиями государственных органов, является одним из основных принципов правового государства.   
  
В соответствии со [ст.12, 13 ГК РФ](http://www.i-ola.ru/bitrix/rk.php?event1=file&event2=download&goto=%2Fupload%2FStat12.doc)одним из способов защиты нарушенных гражданских прав юридических и физических лиц является признание судом недействительными не соответствующих закону или иным правовым актам и нарушающих гражданские права и охраняемые законом интересы граждан либо юридических лиц ненормативных актов государственных органов или органов местного самоуправления, а в случаях, предусмотренных законом, также и нормативных актов.   
  
[Статьей 1 Закона РФ от 27 апреля 1993 г. N 4866-I](http://www.i-ola.ru/bitrix/rk.php?event1=file&event2=download&goto=%2Fupload%2FStat1.doc)"Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"\*(39) также установлено, что каждый гражданин имеет право обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.