|  |
| --- |
|  Герб_района23 |
| Администрация Пучежского муниципального районаИвановской областиП О С Т А Н О В Л Е Н И Е **от 31.07.2019 № 388 - п** |
|  |
| г. Пучеж |

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Пучежского муниципального района**

В соответствии с [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Пучежского муниципального района, в целях реализации права граждан на обращения и повышения качества их рассмотрения в администрации Пучежского муниципального района и ее структурных подразделениях

**п о с т а н о в л я ю:**

1.Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района (прилагается).

2.Заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений в работе с письменными и устными обращениями граждан строго руководствоваться нормами и требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящего Порядка.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Организационному управлению (Задворнова Ю.В.) разместить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района в официальном сборнике «Правовой вестник Пучежского муниципального района» и на сайте администрации района.

 5. Постановление администрации Пучежского муниципального района от 01.03.2019 № 87-п «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района» считать утратившим силу.

 Исполняющий полномочия Главы

 Пучежского муниципального района,

 заместитель главы администрации по

 экономике, строительству и ЖКХ И.В.Золоткова

|  |
| --- |
| Утвержден постановлением администрации Пучежского муниципального районаот 31.07.2019 № 388 - п |

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Пучежского муниципального района**

#

# 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района (далее по тексту - Порядок) разработан в соответствии с [Конституцией](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10103000/0) Российской Федерации, [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Федеральным Законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Пучежского муниципального района.

 1.2. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района (далее по тексту - Администрация).

1.3. Для целей настоящего Порядка используются основные понятия, предусмотренные [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Пучежского муниципального района.

1.4. Действие настоящего Порядка не распространяется на обращения граждан поступающие в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрацию.

1.6. Обращения могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме.

1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Обращения могут быть поданы в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.9. Централизованный учет и организацию рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию, осуществляет организационное управление администрации Пучежского муниципального района (далее по тексту – организационное управление).

1.10. Установленная настоящим Порядком процедура рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.11. Материалы по обращениям, поступившим в Администрацию, формируются в дела и находятся на архивном хранении в организационном управлении Администрации.

**2. Порядок информирования граждан и рассмотрение обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

* непосредственно в Администрации;
* с использованием средств телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;
* посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению гражданина и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

* на Интернет-сайте администрации района (пучежский-район.рф);
* на информационном стенде в организационном управлении.

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

* на Интернет-сайте Администрации (пучежский-район.рф);
* на информационном стенде в организационном управлении.

2.4. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости – с выездом на место. Общий срок рассмотрения письменного обращения и зарегистрированного устного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации письменного, устного обращения.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Предложения граждан по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

3.3. Глава района, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию, могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, если того требуют интересы дела.

3.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений граждан могут быть продлены Главой района, заместителями главы администрации района, либо уполномоченным на то должностным лицом, в соответствии с их компетенцией не более чем на 30 дней.

3.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит письмо с обоснованием необходимости продления срока и представляет его Главе района либо уполномоченному на то должностному лицу.

3.6. Глава района либо уполномоченное на то должностное лицо на основании письма ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.7.Уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения направляет организационное управление.

3.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

3.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет организационное управление.

# 4. Требования к письменному обращению граждан

4.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы района, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

# 5. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

5.1. Обращение может быть подано гражданином следующими способами:

1) направлено почтой;

2) посредством факсимильной связи;

3) по электронной почте;

4) нарочно;

5) лично.

5.2. Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной связи либо по электронной почте поступают в приемную Администрации.

5.3. Работник, ответственный за прием документов:

* проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
* вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
* прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);
* в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку "Письма в адрес администрации Пучежского муниципального района нет", подписывает ее и прилагает к поступившим документам;

составляет акт в двух экземплярах 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; указанные акты передаются в организационное управление Администрации.

После первичной обработки в приемной все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в организационное управление.

5.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также от нарочных осуществляется в организационном управлении. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения и подпись принявшего обращение специалиста.

**6. Регистрация письменных обращений и направление на рассмотрение**

6.1. Все поступающие в Администрацию как письменные, так и в форме электронного документа обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Все письма регистрируются на регистрационно-контрольных карточках.

При регистрации в карточке вносится следующая информация о поступившем обращении:

* данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
* дата регистрации письменного обращения и его регистрационный индекс;
* вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
* данные о корреспонденте, направившем письменное обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения письменного обращения;
* тема (темы) обращения;
* данные о наличии приложений;
* аннотация обращения.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации, проставляемом организационным управлением в правом нижнем углу сопроводительного письма или на первой странице письма заявителя.

Регистрационный индекс письма также указывается в регистрационном штампе и состоит из условного цифрового обозначения: начальной буквы слова "обращение", порядкового номера поступившего письма, двух последних цифр текущего года (например, О/15-19). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в регистрационно - контрольной карточке.

Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Администрацию, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

Аннотация, составляемая на письмо, должна быть четкой, краткой, отображать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение и шифр темы в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, если в обращении несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

6.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.5. настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.7. Если в 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.

6.8. Письменное обращение регистрируется и передается на рассмотрение исполнителям.

# 7. Рассмотрение письменного обращения

7.1. Должностное лицо, получившее поручение по рассмотрению обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

7.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует первый исполнитель, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При необходимости допускается направление ответа заявителю каждым исполнителем.

7.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы в установленном законодательством порядке, встречается с заявителем для уточнения сути обращения, создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

7.4. При рассмотрении повторного обращения анализируется переписка, имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам. К повторным обращениям относятся обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек срок рассмотрения, установленный законодательством. Повторные обращения ставятся на контроль. Обращения, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

7.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и [общественных объединений](https://pandia.ru/text/category/obshestvenno_gosudarstvennie_obtzedineniya/) (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

7.6. Администрация по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязана в течение пятнадцати дней с момента регистрации запроса в Администрации предоставить 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 об организации предоставления.

7.7. Ответы заявителям, ответы на письма по обращениям, поступившим из федеральных и региональных органов государственной власти, иных организаций, подписываются Главой Пучежского муниципального района либо заместителем, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

7.8. В случае если в письменном обращении не указана 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.

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

7.10. Администрация 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.

7.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 7.12. 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 гражданину, направившему обращение.

7.13. В случае, 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, Глава Пучежского муниципального района, 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 адрес Администрации или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.14. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

 7.15. 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.

7.16. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**8. Постановка обращения на контроль**

8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по наиболее значимым вопросам. Постановка обращений на контроль также осуществляется с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

8.2. В случае если в полученном ответе, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

8.3. Обращение может быть возвращено в орган местного самоуправления для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям и по иным основаниям.

**9. Оформление ответа на обращение**

9.1. Ответы на письменные обращения граждан подписывает Глава района либо уполномоченное на то должностное лицо в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава района и заместители главы администрации района в пределах своей компетенции.

Представляемые на подпись ответы визируются исполнителем и руководителем подразделения, в котором готовился проект ответа.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно и давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

9.3. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

9.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

9.6. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

9.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в организационное управление, где проверяется правильность оформления ответа.

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

9.9. Поступившие ответы на запрос о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц передаются из приемной в организационное управление. Ответ проверяется на соответствие установленным требованиям, а затем направляется Главе района либо уполномоченному должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения, на ознакомление.

**10. Оформление дела по обращению, хранение.**

10.1.Организационное управление в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации формирует дело по письменному обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения Главы района либо уполномоченного должностного лица, поступившие ответы, справки.

10.2. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан и располагаются в них в порядке возрастания номеров.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке письменных обращений граждан, которая комплектуется в хронологическом порядке.

10.3. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается организационным управлением в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве организационного управления соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

# 11. Организация личного приема граждан

11.1. Прием граждан в Администрации района ведут Глава района, заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным распоряжением Администрации.

11.2. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня обращения.

11.3. Предварительная запись на прием к Главе района осуществляется организационным управлением, запись на прием к заместителям главы администрации района и руководителям структурных подразделений производится работниками данных подразделений.

11.4.Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны (при наличии документов), а также беременные женщины принимаются вне очереди.

11.5. Личный прием граждан включает в себя:

- регистрация устного обращения;

- рассмотрение устного обращения;

- подготовка письменного или устного ответа;

- оформление дела по устному обращению.

**12. Регистрация устного обращения граждан.**

Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет организационное управление, которое:

* обеспечивает организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом;
* регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан;
* подготавливает контрольно-регистрационную карточку.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

**13. Рассмотрение устного обращения граждан.**

13.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося гражданина, удаленности места проживания от районного центра, даты и времени обращения.

13.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

13.3. Лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

13.4. 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 контрольно-регистрационной карточке.

13.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема лицом, осуществляющим прием, дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

13.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13.7. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

**14. Подготовка письменного или устного ответа.**

14.1. После окончания личного приема организационное управление проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание отдать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой лицу, осуществляющему личный прием.

14.2. Если в ходе личного приема возникает необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, лицо, ведущее прием, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

14.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан Главой района, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на организационное управление.

Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений, за своевременностью и качеством их исполнения, возлагается на лицо, ведущее прием.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с пунктами, изложенными в пунктах 9.2., 9.4., 9.5., 9.7. Порядка.

**15. Оформление дела по устному обращению.**

15.1. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее личный прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

15.2. Обращения граждан, ответы и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается организационным управлением в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве организационного управления соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

**16. Предоставление справочной информации о ходе**

**рассмотрения обращения**

16.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

16.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

* о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
* об отказе в рассмотрении обращения;
* о продлении срока рассмотрения обращения;
* о результатах рассмотрения обращения.

16.3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00.

16.4. При получении запроса по телефону работник:

* называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
* представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
* предлагает абоненту представиться;
* выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
* вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
* при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
* к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

# 17. Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращений граждан

17.1. Работники, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

17.2. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

17.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава района.

17.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении Администрации.

**18. Контроль за исполнением Порядка**

**рассмотрения обращений граждан**

18.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

18.2. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации.

18.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**19. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.**

19.1. В рамках контроля за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

19.2.Аналитическая работа по обращениям граждан ведется организационным управлением в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации.

19.3.Информационно-аналитические справки по результатам рассмотрения обращений размещаются на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

**20. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений**

**граждан и решений, принятых по обращениям**

20.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

20.2. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действие (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе рассмотрения обращения гражданина.