|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕН  постановлением  администрации района  от 28.07.2022 № 1634 |

**ПОРЯДОК**

**организации работы с обращениями граждан**

**в администрации Череповецкого муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Череповецкого муниципального района (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий, осуществление контроля при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия между органами, структурными подразделениями администрации Череповецкого муниципального района (далее – администрация района), а также взаимодействие администрации района с физическими или юридическими лицами, обратившимися в администрацию района, органами власти Вологодской области, органами местного самоуправления Череповецкого муниципального района, другими организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организаций, личного приема граждан.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения (предложения, заявления и жалобы), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ   
«О персональных дан­ных»;

Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ   
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Череповецкого муниципального района Вологодской области;

Регламентом администрации Череповецкого муниципального района, утвержденным постановлением администрации района от 19 января   
2021 года № 24 (далее – Регламент администрации района).

1.4. Настоящий Порядок распространяется на обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы, депутата Законодательного Собрания Вологодской области, депутата представительного органа муниципального образования Череповецкого муниципального района по вопросам, связанные с их деятельностью.

Должностные лица администрации района безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня получения обращения) дают ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы и сведения. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном федеральным законом о государственной тайне.

1.5. Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.6. Делопроизводство по рассмотрению обращений в администрации района ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.7. Организацию рассмотрения обращений, в том числе их регистрацию, осуществляет отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района.

2. Рассмотрение обращений

2.1. Рассмотрение обращений осуществляется руководителем администрации района, первым заместителем руководителя администрации района, заместителями руководителя администрации района (далее – должностные лица); руководителями органов, структурных подразделений администрации района; сотрудниками органов, структурных подразделений администрации района.

2.2. Рассмотрение обращений включает:

- рассмотрение письменных обращений, поступивших с использованием почтовой связи, с курьером, от гражданина лично, по факсимильной связи, через информационные системы общего пользования   
(с использованием раздела «Онлайн приемная» официального сайта Череповецкого муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт)), по электронной почте [admin@cherra.ru](mailto:admin@cherra.ru), по средствам программного обеспечения VipNet «Деловая почта», в ходе личного приема;

- рассмотрение устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

2.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в целях рассмотрения обращений и в соот­ветствии с полномочиями сотрудников администрации района. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке должен указать свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть вопроса (предложения, заявления или жалобы), поставить личную подпись и дату. В обращении указывается наименование органа местного самоуправления Череповецкого муниципального района - администрация Череповецкого муниципального района или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.7. На официальном сайте размещается информация о режиме работы органов, структурных подразделений администрации района, сведения о местонахождении администрации района, справочные телефоны, факс, график личного приема граждан.

2.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.9. Результатами рассмотрения обращений являются:

- дача письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных федеральными законами;

- дача устных разъяснений по существу поставленных в обращении вопросов в ходе личного приема (устного обращения) гражданина;

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

2.10. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах рассмотрения направляется каждому из них или первому по расположению подписи с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

3. Сроки и порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в администрацию района, и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в отделе по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района.

3.2. Регистрация обращений производится в течение 3 дней с момента их поступления в администрацию района, за исключением жалоб граждан на действия (бездействие), решения органов, структурных подразделений администрации района и (или) их руководителей, срок регистрации которых с даты поступления - 1 день.

3.3. В ходе регистрации каждому поступившему обращению присваивается порядковый номер согласно номенклатуре дел администрации района. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в систему автоматизации документооборота «1С: Документооборот» с заполнением регистрационно-контрольной карточки.

3.5. По просьбе обратившегося гражданина ставится отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения.

3.6. Письменные обращения, переданные должностным лицам, руководителям структурных подразделений администрации района при проведении мероприятий, во время выездных приемов, визитов, передаются сопровождаю­щим лицом, ответственным за организацию мероприятия, в отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района на следующий рабочий день после их проведения для регистрации.

3.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы (пас­порта, ценные бумаги, свидетельства о смерти, рождении и др.) возвращаются гра­жданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письмен­ному обращению наличные денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

3.8. Зарегистрированные обращения граждан, адресованные должностным лицам, руководителям органов, структурных подразделений администрации района, направляются в день регистрации отделом по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района вышеуказанным лицам в соответствии с распределением обязанностей.

3.9. Обращения граждан с резолюциями должностных лиц, руководителей органов, структурных подразделений администрации района направляются сотрудникам администрации района, которым поручено рассмотрение обращения.

В части рассмотрения доводов о несогласии с принятыми решениями эти обращения рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решение обжалуется.

Жалобы на действия (бездействие) и решения руководителей органов, структурных подразделений администрации района рассматриваются соответствующим заместителем руководителя администрации района.

Жалобы на действия (бездействие) и решения заместителей руководителя администрации района рассматриваются руководителем администрации района.

3.10. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации района, направляются сотрудниками органа, структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, в течение 7 дней со дня их регистрации в администрации района в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации. При переадресации к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

В сопроводительном письме указывается о необходимости направления информации о результатах рассмотрения обращения или вопроса обращения в адрес автора обращения, государственного органа, другого органа местного самоуправления и иных организаций.

В случае если гражданин в одном обращении ставит несколько вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или нескольких должностных лиц, в их адрес направляются копии обращения и прилагаемых к нему документов и материалов в течение 7 дней со дня регистрации. По вопросам, не относящимся к компетенции администрации района, сотрудником органа, структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, оформляется сопроводительное письмо.

Подготовка необходимого количества копий и обеспечение их направления осуществляются сотрудником органа, структурного подразделения администрации района, ответственного за рассмотрение обращения.

3.11. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, на основании которых можно определить существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

3.12. Письменное обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов, если:

а) должностным лицом, руководителем органа, структурного подразделения администрации района принято решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района или одному и тому же должностному лицу администрации района. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения с уведомлением об этом заявителя;

б) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

г) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также чле­нов его семьи;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению;

е) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

ж) в обращении обжалуется судебное решение;

з) обращение направляется на рассмотрение в администрацию района или ее должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в администрацию района или ее должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то данное обращение возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде;

и) в случае поступления в администрацию района или ее должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](consultantplus://offline/ref=6EB7F58DF4227E9B961936AB8473F0AB7F3BC5E07DBA58E5FE79545AE203B835730F698EC603041B24AC1428D79CB22B4C0F666En8q5P) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение   
7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обраще­нии вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

3.14. При выявлении оснований, при которых обращение не рассматривается по существу вопросов, сотрудником администрации района, которому поручено рассмотрение обращения, принимается решение:

а) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки, в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обра­щении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что ука­занное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу.

В соответствии с принятым решением сотрудником органа, структурного подразделения администрации района, которому поручено рассмотрение обращения, готовится служебная записка, которая приобщается к материалам переписки с гражданином, гражданину сообщается о прекращении переписки;

б) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если гражданином, направившим обращение, не указаны фамилия или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, с разъяснением права повторного обращения по данному вопросу;

г) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупот­ребления предоставленным ему законом правом;

д) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

ж) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации с разъясне­нием порядка обжалования указанного судебного решения;

з) обращение направляется на рассмотрение в администрацию района или ее должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в администрацию района или ее должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то данное обращение возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде;

и) в случае поступления в администрацию района или ее должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](consultantplus://offline/ref=6EB7F58DF4227E9B961936AB8473F0AB7F3BC5E07DBA58E5FE79545AE203B835730F698EC603041B24AC1428D79CB22B4C0F666En8q5P) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение   
7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.15. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня ре­гистрации письменного обращения.

3.16. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы местного самоуправления и иные организации, за исключением судов, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностными лицами, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.17. В случае, если в установленный срок на обращение дан промежуточный ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени, главным специалистом отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района такое обращение ставится на дополнительный контроль. Срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок исполнитель готовит окончательный ответ заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении вопросы.

3.18. Должностные лица, руководители органов, структурных подразделений вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

3.19. Если в соответствии с поручением должностного лица должен быть подготовлен обобщенный ответ гражданину (направлена информация в государст­венные органы), координацию вопросов по рассмотрению обращения и подготовке ответа осуществляет должностное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному должностному лицу все необходи­мые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.20. 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.

3.21. Учет письменных обращений граждан производится в журнале. Журнал ведется в электронном виде в формате MS Excel (Приложение 1   
к Порядку). В журнале учета письменных обращений граждан в обязательном порядке указывается дата регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) автора обращения, место жительства, краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, результат рассмотрения.

3.22. Письменное обращение, адресованное руководителю органа, структурного подразделения администрации района, в течение 1 рабочего дня перенаправляется в отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями для регистрации. Регистрация такого обращения производится в срок, установленный пунктом 3.2 настоящего Порядка, рассмотрение обращений, направление ответов заявителям осуществляется в соответствии с пунктами 3.8 – 3.18 настоящего Порядка. Ответственность за ненаправление обращения на регистрацию в отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями несет руководитель соответствующего органа, структурного подразделения администрации района.

4. Разрешение обращений

4.1. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

4.2. Сотрудник администрации района, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- принимает возможные меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в пределах полномочий;

- в соответствии с поручением готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться: какие меры приняты по обращению, разъяснения на все вопросы, поставленные в обращении, ссылки на правовые акты, которыми регулируются вопросы, изложенные в обращении.

4.4. Ответы оформляются на бланке в соответствии с требованиями Регламента администрации района и Инструкции по делопроизводству администрации района, не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания контрольного срока.

4.5. Проекты ответов за подписью должностных лиц, согласовываются с руководителем органа, структурного подразделения путем визирования на втором экземпляре ответа.

4.6. После подписания ответы передаются в отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района для регистрации.

4.7. После регистрации ответа в системе автоматизации документооборота «1С: Документооборот» главный специалист отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района отправляет ответ заявителю.

4.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Отправка ответа производится с адреса электронной почты [orso@cherra.ru](mailto:orso@cherra.ru).

В письменной форме ответ направляется лишь на обращение, поступившее в письменной форме. Отправка ответа в письменной форме осуществляется в соответствии с Регламентом администрации района.

5. Порядок проведения личного приема граждан

5.1.Должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района, секретари руководителей отдела организационного обеспечения и архивов, за исключением выездного приема, который обеспечива­ется приемными должностных лиц, проводящих его.

5.3. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи. Запись на прием ведут секретари руководителей отдела организационного обеспечения и архивов администрации района.

5.4. При осуществлении записи на личный прием оформляется карточка личного приема (Приложение 2 к Порядку).

5.5. График личного приема граждан ежемесячно утверждается руководителем администрации района и размещается на официальном сайте. В случае отсутствия по уважительной причине на рабочем месте должностных лиц, проводящих личный прием в дни, установленные графиком личного приема граждан, дата личного приема переносится по согласованию с должностным лицом, заявленным в графике личного приема. Граждане, записанные на личный прием, оповещаются о переносе даты секретарями руководителей отдела организационного обеспечения и архивов.

5.6. Во время проведения личного приема должностным лицом, проводящим личный прием, в карточку личного приема заносится результат рассмотрения обра­щения или поручение о дальнейшем его рассмотрении. Карточка личного приема заполняется во время его проведения.

5.7. Главный специалист отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района регистрирует устное обращение заявителя в системе автоматизации документооборота «1С: Документооборот» в день проведения личного приема.

5.8. После регистрации устного обращения, полученного в ходе личного приема, оно направляется главным специалистом отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района на рассмотрение сотрудникам администрации района в соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием.

5.9. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке лич­ного приема гражданина. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. По окончании личного приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в устном обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

5.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотре­нии обращения, если:

а) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

б) ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, состав­ляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) вопрос подлежит рассмотрению государственным органом, в том числе судом, иным органом местного самоуправления или его должностным лицом.

5.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в соответствии с положениями настоящего Порядка. О принятии письменного обращения гражданина делается запись в карточке личного приема.

5.13. Личный прием граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.14. Личный прием граждан руководителями органов, структурных подразделений администрации района и их сотрудниками, которые в соответствии с их обязанностями осуществляют личный прием по вопросам, относящимся к компетенции органа, структурного подразделения администрации района, осуществляется по месту нахождения структурных подразделений в установленные распоряжением администрации района дни и часы.

5.15. Контроль за своевременным исполнением обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обеспечивают секретари руководителей отдела организационного обеспечения и архивов администрации района, главный специалист отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями.

5.16. При подготовке к личному приему граждан должностным лицом руководители органов, структурных подразделений представляют ему справки и иные необходимые документы по рассматриваемым в ходе личного приема вопросам.

5.17. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка   
«с личного приема». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

5.18. Учет обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, ведется в журнале учета обращений, поступивших в ходе личного приема (в электронном виде в формате MS Excel) согласно [Приложению](#P407) 3 к Порядку.

5.19. Регистрацию и направление ответов заявителям осуществляет главный специалист отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями.

6. Контроль за соблюдением Порядка

6.1. Должностные лица, руководители органов, структурных подразделений администрации района осуществляют контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, за своевременностью рассмотрения обращений граждан, выявлением и устранением нарушений прав граждан, соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством, принятием соответствующих решений, подготовкой ответов на поставленные в обращениях вопросы.

6.2. Сотрудник органа, структурного подразделения администрации района, принявший к рассмотрению обращение гражданина, несет персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения и своевременное представление ответа на обращение в отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района, за полноту и качество подготовленного проекта ответа.

6.3. Отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района обеспечивает общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

Отдел по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района:

- еженедельно по пятницам проводит анализ сроков исполнения рассмотрения обращений и в письменном виде в форме напоминаний информирует сотрудников администрации района, ответственных за подготовку ответов на обращения, об истечении сроков рассмотрения обращений; за 3 дня до истечения регламентированного срока данное информирование производится ежедневно;

- запрашивает копии ответов на обращения граждан либо информацию о рас­смотрении обращений граждан, направленных в соответствии с резолюцией должностных лиц, руководителей органов, структурных подразделений администрации района на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу.

6.4. О нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, поставленных на контроль, начальник отдела по работе с общественностью и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации района еженедельно информирует курирующего заместителя руководителя администрации района с указанием обращений, ответы на которые направлены с нарушением срока, и должностных лиц, допустивших данные нарушения. Данное информирование осуществляется путем направления докладных записок и производится с целью оценки деятельности органов, структурных подразделений, допустивших нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан,

6.5. Распоряжением администрации района определяются сотрудники администрации района, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений.

6.6. Ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных обязанно­стей по рассмотрению обращений граждан возлагается на должностных лиц администрации района в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

Приложение 1

к Порядку

**Журнал учета письменных обращений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Входящий  № | Ф.И.О. (последнее – при наличии), местожительства заявителя | Социальный статус  заявителя | Перенаправление | Содержание обращения | Адресат | Исполнитель | Информация  об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к Порядку

**ОБРАЗЕЦ**

**карточки личного приема**

АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕРЕПОВЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О.: |  |
| Дата обращения: |  |
| Предыдущее обращение: | результат: |
| Социальное положение: |  |
| Адрес: |  |
| Контактный телефон: |  |
| Адрес электронной почты: |  |
| Краткое содержание просьбы: |  |
|  |  |
| Наличие документов: |  |
| Прием вел: |  |
| Резолюция: |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение 3

к Порядку

**Журнал учета обращений, поступивших в ходе личного приема**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Входящий  № | Ф.И.О. (последнее – при наличии), местожительства заявителя | Социальный статус  заявителя | Перенаправление | Содержание обращения | Адресат | Исполнитель | Информация  об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |