РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**АДМИНИСТРАЦИЯ РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА**

**(ПОСЕЛКА ГОРОДСКОГО ТИПА) ЭКИМЧАН**

**СЕЛЕМДЖИНСКОГО РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

19.07.2016 № 39

пгт. Экимчан

Об утверждении Положения о порядке

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию

рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан.

В целях обеспечения конституционного права граждан обращаться в органы местного самоуправления Селемджинского поселения и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава муниципального образования рабочий поселок (поселок городского типа) Экимчан, в целях приведения правовых актов администрации рабочего поселка (поселок городского типа) Экимчан в соответствие с действующим законодательством

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию рабочего поселка (поселка городского типа ) Экимчан.

2. Главным специалистам администрации поселения использовать в работе порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию поселения.

3. Постановление от 18.01.2016 года № 3 «Об утверждении административного регламента по исполнению муниципальной функции рассмотрения письменных и устных обращений граждан» считать утратившим силу.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального обнародования на стенде в здании администрации поселения и на официальном сайте администрации рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан.

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава рабочего поселка (пгт) Экимчан А.В. Бобров

Приложение

к постановлению главы администрации

рабочего поселка (пгт) Экимчан

от 19.07.2016 № 39

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О порядке рассмотрения обращений граждан,**

**поступивших**

**в администрацию рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан

(далее – Положение), разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",  Уставом   муниципального образования рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан

и регулирует порядок и сроки рассмотрения обращения граждан в администрации рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан

и должностными лицами администрации поселения,

(далее - администрация поселения), а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру приема и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в администрацию поселения.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

**обращение гражданина** - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

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

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

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

**2. Право граждан на обращение в администрацию поселения**

**и к должностным лицам**

2.1. Каждый гражданин имеет право:

- обращаться лично;

- направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц главе поселения, и в администрацию рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан;

2.2. Иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории поселения пользуются правом на обращения, определенным настоящим Положением, наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации».

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других граждан.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Администрация поселения и должностные лица в пределах своих полномочий обязаны организовать работу таким образом, чтобы каждое обращение получило своевременный, объективный и мотивированный ответ, а также окончательное разрешение в том органе, к компетенции которого относится решение вопроса, в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.6. Гарантии права граждан на обращение устанавливаются законодательством Российской Федерации.

2.7. Сведения о местонахождении администрации поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

- на официальном сайте администрации Селемджинского поселения

www. admekimchan.ru.(далее – сайт администрации поселения);

- на информационном стенде в здании администрации поселения.

2.8. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются главным специалистом администрации поселения.

2.9. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (41646) 21 2 18.

2.10. Местонахождение администрации поселения: 676560, Амурская область, Селемджинский район, пгт.Экимчан, ул. Комсомольская, 6.

**3. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

3.1. Обращение, поступившее в  администрацию  поселения  или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. В случае необходимости должностное лицо администрации поселения, рассматривающие обращение, могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

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

4.1. Все письменные обращения граждан, и материалы, связанные с их рассмотрением поступившие непосредственно от граждан, посредством почты, на адрес электронной почты [admekim@mail.ru](mailto:admekim@mail.ru),или через сайт администрации поселения поступают главному специалисту администрации поселения.

4.2. Работник, ответственный за прием документов:

- производит первичную обработку письменных обращений граждан, проверку правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

- на письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у главного специалиста администрации, а второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

4.4. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, должностным лицом администрации передаются главному специалисту администрациипоселения.

4.5. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

4.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом.

4.7. В случае если в письменном обращении отсутствуют фамилия гражданина направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.8. Поступившие обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

**5. Регистрация поступивших обращений**

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию поселения или должностному лицу.

5.2. Обращения граждан регистрируются главным специалистом администрации с соблюдением обязательного минимума реквизитов: даты поступления обращения, фамилии, инициалов заявителя, почтового адреса заявителя, краткого содержания обращения, фамилии, инициалов должностного лица, кому передано обращение для рассмотрения, содержание резолюции должностного лица (краткое содержание поручения, определение исполнителя, срок исполнения поручения, дата передачи на исполнение), отметка о результатах рассмотрения обращения, дата фактического исполнения.

5.3. Обращения граждан также регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (согласно приложению № [1](file:///C:\Documents%20and%20Settings\%D0%93%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0\%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B\%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B3%D1%80-%D0%BD%202013\%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BA%D0%B5%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC.%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%202013.doc#sub_1500) к настоящему Положению). Нумерация при регистрации писем в журнале ведется с начала каждого года.

5.4. При регистрации обращений указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первый гражданин, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Амурской области, депутатов представительных органов муниципальных  образований Селемджинского поселения, письма других организаций, касающихся вопросов обращений граждан, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на особый контроль.

5.5. Повторные обращения граждан учитываются, под регистрационным номером первого обращения с добавлением литера (например, «100/1»).

5.6. На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный штамп:

Амурская область

Администрация рабочего поселка (поселка городского типа) Экимчан

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО»

Дата регистрации «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_

В реестре за №\_\_\_\_\_

«Ответственный за регистрацию» \_\_\_\_\_\_

Штамп регистрации ставится в правом нижнем углу первой страницы письма, а не на сопроводительных документах этого письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.7. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности администрации поселения, её органов, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

**6. Направление обращений на рассмотрение**

6.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения или её должностных лиц 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. Если обращение гражданина было направлено в администрацию поселения государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

6.2. Запрещается направлять обращение (жалобу) на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, структурное подразделение или должностному лицу администрации поселения, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

6.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы местного самоуправления поселения, должностным лицам, уведомления подписываются главой поселения или лицом его замещающим.

6.4. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

**7. Представление руководству администрации поселения полученных**

**писем для оформления поручений (резолюция) по их рассмотрению**

7.1. Представление писем (обращений) главе поселения или лицу его замещающему осуществляется только после их регистрации.

7.2. Поручение (резолюция) главы поселения или должностного лица оформляется на регистрационно-контрольной карточке не позднее двух рабочих дней с момента поступления к ним зарегистрированных обращений (приложение № 2).

7.3. Не допускается оформлять поручение на тексте обращения.

7.4. Поручение (резолюция) излагается лаконично, четко и не требует дополнительных разъяснений. В состав поручения должны входить следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание мероприятий, срок исполнения поручения, подпись, дата.

В случае, когда поручение дано нескольким исполнителям, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

В поручении могут определяться методы, формы рассмотрения обращения заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выходом (выездом) на место или с участием заявителя и т.д. По каждому письму дается поручение дать ответ заявителю.

Специалист по электронному документообороту в день поступления обращения с поручением:

- заносит информацию, содержащуюся в поручении, в автоматизированную систему документооборота;

- производит рассылку документов в соответствии с данным поручением.

**8. Отправка писем исполнителям с соответствующими**

**поручениями для рассмотрения**

8.1. Отправка таких писем исполнителям должна производиться незамедлительно после подписания соответствующих поручений руководством поселения, но не позднее трех дней после регистрации письма.

8.2. Если письмо с поручением поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), то оно должно быть не позднее пяти дней со дня поступления возвращено обратно или передано для рассмотрения реальному исполнителю с уведомлением об этом органа, приславшего это письмо для рассмотрения.

**9. Рассмотрение обращений**

9.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный  день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

9.2. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока (промежуточный ответ) в обязательном порядке уведомляется заявитель. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

9.3. Глава поселения на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной  записки с решением  о  продлении срока рассмотрения ответственный  исполнитель предоставляет управляющему делами администрации поселения для внесения изменений контрольных сроков.

9.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

9.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

9.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- предоставляет готовый ответ не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения управляющему делами администрации поселения;

- направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;

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

9.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение руководителю, давшему поручение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

9.9. Администрация поселения или должностное лицо администрации поселения 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.

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

9.11. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения, специалист дминистрации поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.12. 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.

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

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

**10. Требования к оформлению ответа на обращение**

10.1. Ответы, на обращения граждан, поступившие в администрацию поселения, подписывает глава поселения в случае его отсутствия – исполняющие обязанности главы администрации поселения.

10.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации,  председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Губернатора Амурской области о рассмотрении обращений граждан подписывает глава поселения, в случае его отсутствия – и.о.главы администрации поселения. Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

10.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

10.4. В ответе в федеральные и областные государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

10.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

10.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации поселения, где проверяется правильность оформления ответа, не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

10.9. При списании обращения в дело в журнале регистрации обращений указывается результат рассмотрения: «Даны разъяснения», «Решено положительно (поддержано)», «Мотивированный отказ», «Меры приняты», «Отказано», «Рассмотрено коллегиально», «Проверено с выездом на место», «Подтвердились приведенные факты», «Доложено главе поселения», «Меры приняты», «Переписка прекращена», «Факты не подтвердились».

10.10. После регистрации ответа главный специалист администрации поселения направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

10.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**11. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

11.1. 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 в целях устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации поселения.

11.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, губернатора Амурской области, председателя Законодательного Собрания Амурской области, прокуратуры Амурской области и прокуратуры Селемджинского поселения о рассмотрении обращений граждан.

11.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава поселения, исполняющий обязанности главы администрации поселения.

11.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет главный специалист администрации поселения.

**12. Организация личного приема граждан**

12.1. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

Для написания заявления непосредственно в администрации поселения гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата A4 для составления письменных обращений.  
 В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции администрации поселения.

12.2. Личный прием граждан главой рабочего поселка (пгт)Экимчан, исполняющим обязанности главы администрации поселения осуществляется в здании администрации поселения в соответствии с графиком, утвержденным главой поселения. Прием проводится в каждый вторник, четверг с 14.00 до 17.00 часов, при необходимости время приема может быть продлено.

12.3. Организацию личного приема граждан осуществляет главный специалист администрации поселения.

12.4. Прием граждан ведёт глава поселения.

12.5. Запись на прием к руководителям осуществляет главный специалист администрации поселения, ежедневно с 09.00 час. до 13.00 час. и с 14.00 час. до 17.00 час. (кроме выходных и праздничных дней).

12.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения или данных должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Персональные данные и информация заносятся в форму **«Учетной карточки приема граждан»** (приложение № 3):

12.8. Граждане  приглашаются в кабинет в порядке  очереди.

12.9.Участники Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны боевых действий и родители (опекуны, попечители, приемные родители), на попечении которых находятся трое и более детей, беременные женщины пользуются правом на прием во внеочередном порядке.

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

12.11. В ходе ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

12.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурное подразделение администрации поселения.

12.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.15. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае:

- если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения;

12.16. В случае если гражданину неоднократно давались разъяснения по существу поставленных  вопросов и переписка с ним установленным порядком прекращена, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства даются  необходимые  разъяснения о безосновательности очередного обращения, в том числе с просьбой о личном  приеме главой по данному вопросу.

12.17. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям главный специалист оформляет рассылку документов с приема по принадлежности.

12.18. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

12.19. Контроль над исполнением поручений и указаний, данных должностным лицом во время личного приема граждан, возлагается на главного специалиста администрации поселения.

12.20. Граждане, прибывшие на личный прием к главе поселения ранее назначенного срока, принимаются ими в свободное от переговоров, работы и заседаний время.

**13. Предоставление справочной информации о ходе**

**рассмотрения обращения**

13.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

13.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет главный специалист администрации.

13.3. Справки по рассмотрению обращений граждан предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

13.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности органов местного самоуправления поселения по запросам.

13.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 час. до 13.00 час. и с 14.00 час. до 17.00 час, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 09.00 час. до 13.00 час. и с 14.00 час. до 15.00 час.

13.6. При получении запроса по телефону главный специалист администрации поселения или должностное уполномоченное лицо его замещающее:

- 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 определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

13.7. Во время разговора главный специалист или должностное лицо администрации должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

.

**Статья 14. Неразглашение сведений, ставших известными органам местного самоуправления или должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан**

При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также по мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работе или учебы.

**Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Приложение № 1**

**к положению по** рассмотрению

обращений граждан в администрацию

рабочего поселка (пгт) Экимчан

**ФОРМА   
журнала регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  регистрации | ФИО заявителя | Адрес проживания (регистрации) | Краткое содержание обращения | Откуда поступило  (тип доставки) | Вид обращения | Кому, куда направлено для рассмотрения | Дата получения и роспись | Результат рассмотрения |

            Приложение № 2

к Положению **по** рассмотрению

обращений граждан в администрацию

рабочего поселка (пгт) Экимчан

**Регистрационно-контрольная карточка**

Корреспондент, Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_л\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отв. исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Соисполнители\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

**Приложение № 3**

**к положению по** рассмотрению

обращений граждан в администрацию

рабочего поселка (пгт) Экимчан

**АДМИНИСТРАЦИЯ РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА (ПОСЕЛКА ГОРОДСКОГО ТИПА) ЭКИМЧАН**

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**№ \_\_\_**

**Вел беседу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Пол \_\_\_\_\_**

**Фамилия, и.о. автора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес автора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Социальное положение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Льготы категория \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Повторность (да, нет)**

**Краткое содержание беседы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Просьба в обращении\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Результаты приема**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Проект поручения главы поселения**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание принятого решения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявителю:** Вы удовлетворены моим разъяснением? Письменно Вам нужно отвечать? ДА, НЕТ. (нужное подчеркнуть)

Заявитель удовлетворён устными разъяснениями в ходе личного приёма, письменного ответа по существу поставленных вопросов не требует

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись заявителя)

Глава рабочего поселка

(пгт) Экимчан А.В. Бобров