****

**Администрация Карагинского муниципального района**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

« 30 » марта 2021 г. №120

п. Оссора

|  |
| --- |
| **О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Карагинского муниципального района** |

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №2 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Определить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Карагинского муниципального района согласно [приложению](https://www.donland.ru/documents/6992/%23pril) к настоящему распоряжению.

2. Определить Единый день приема граждан – четвёртая среда каждого месяца.

3. Считать утратившими силу постановления администрации Карагинского муниципального района от 22.01.2014 г. № 19 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Карагинского муниципального района»; от 09.04.2014 г. № 103 «О внесении изменений в постановление Администрации Карагинского муниципального района от 22.01.2014 года № 19 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Карагинского муниципального района».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в официальном сетевом издании - Карагинский.РФ.

И.о.Главы Карагинского

муниципального района Т.А. Рубанова

Приложение

к постановлению администрации

Карагинского муниципального района

от « 01 » апреля 2021 г.№ 120

Порядок

организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Карагинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет требования к организации в администрации Карагинского муниципального района работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

- настоящим Порядком.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. Должностные лица администрации Карагинского муниципального района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. При рассмотрении обращений граждан должностные лица:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;

2) устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации Карагинского муниципального района, а также по организации личного приема граждан Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района осуществляется Аппаратом администрации Карагинского муниципального района (далее - Аппарат).

2.2. Почтовым адресом администрации Карагинского муниципального района для доставки письменных обращений является: 688700, Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская, д. 37.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется в приёмной Главы Карагинского муниципального района по адресу 688700, Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская, д. 37.

2.3. График (режим) работы приёмной Главы Карагинского муниципального района:

понедельник - четверг - 9.00 – 18.00;

пятница - 9.00 - 13.00;

в предпраздничные дни указанная продолжительность времени сокращается на 1 час;

перерыв - 13.00 – 14.00;

суббота и воскресенье - выходные дни.

2.4. Обращения в адрес Главы Карагинского муниципального района могут направляться гражданами в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Интернет- приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: www.карагинский.рф (далее - Интернет приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших через Интернет приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившая через Интернет приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в отдел управления делами, организационной, контрольной работы и по взаимодействию с органами МСУ Аппарата администрации Карагинского муниципального района (далее – отдел управления делами) для дальнейшей обработки.

2.5. Факсимильные письменные обращения граждан принимаются по телефону: (+741545) 41-3-43.

Телефон Аппарата для справок: (+741545) 41-3-44.

2.6. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах администрации Карагинского муниципального района почтовых адресах, адресе Интернет приемной для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте в сети Интернет ([www.карагинский.рф](http://www.карагинский.рф)).

2.7. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Карагинского муниципального района размещается на официальном сайте в сети Интернет (www.карагинский.рф).

Размещается следующая обязательная информация:

1) режим работы Аппарата;

2) требования к письменным обращениям граждан;

3) график личного приема граждан Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района;

4) почтовый адрес администрации Карагинского муниципального района;

5) выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником отдела управления делами в рабочие дни с 9.00 до 18.00 по телефону (+741545) 41-3-44 и включает предоставление информации о (об):

1) местонахождении и графике работы администрации Карагинского муниципального района;

2) справочных телефонах и почтовых адресах;

3) адресе официального сайта администрации Карагинского муниципального района в сети Интернет, адресе Интернет приемной;

4) порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.9. Срок регистрации обращения гражданина - до трех рабочих дней со дня поступления.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация обращения производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

2.10. Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в отделе управления делами, если Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района не установлен более короткий срок рассмотрения.

Обращения граждан, поступившие Главе Карагинского муниципального района и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в отделе управления делами.

Обращения родителей (лиц их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в отделе управления делами.

Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на тридцать дней. При этом ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в Аппарат.

2.12. Обращения граждан, адресованные Главе Карагинского муниципального района или администрации Карагинского муниципального района, в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Главы Карагинского муниципального района, администрации Карагинского муниципального района, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.13. По направленному должностным лицом запросу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, срок подготовки информации ответственным исполнителем не должен превышать пятнадцати календарных дней со дня получения запроса.

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

2.15. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом части 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.16. Обращения граждан, направленные на рассмотрение федеральными органами государственной власти в адрес Главы Карагинского муниципального района или администрации Карагинского муниципального района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные определенными органами, или в сроки, установленные Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в отделе управления делами.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;

- рассмотрение обращений;

- подготовка ответов на обращения;

- направление ответов на обращения.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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 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.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района на основании предложения руководителя Аппарата или ответственного исполнителя.

3.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. 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.

3.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела управления делами в соответствии с пунктом 2.3. раздела 2 настоящего Порядка.

3.10. Обращения, поступившие в администрацию Карагинского муниципального района по факсу, принимаются и регистрируются работниками отдела управления делами.

3.11. Обращения, поступившие Главе Карагинского муниципального района с пометкой «Лично», направляются на рассмотрение в общем порядке.

3.12. Работники отдела управления делами обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора обращения, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать.

3.13. При регистрации обращений в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп установленной формы с указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации. Регистрационный номер обращения состоит из индекса и порядкового номера обращения.

Регистрация обращений производится в следующем порядке:

а) письменное обращение: первая буква фамилии - порядковый номер;

б) коллективное обращение: Кол - порядковый номер;

в) письменные обращения, поступившие на личном приеме: ПР – первая буква фамилии - порядковый номер;

г) обращения, поступившие по «Прямой линии» Президента Российской Федерации и переданные на рассмотрение в администрацию муниципального района: ПРЛ – первая буква фамилии - порядковый номер;

д) обращения, поступившие на встречах с населением, общественностью, трудовыми коллективами: ВС - порядковый номер.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращениями в течение всего периода их рассмотрения и хранения.

3.14. На зарегистрированное обращение ответственным должностным лицом в тот же день в двух экземплярах оформляется регистрационно-контрольная карточка письменного обращения согласно приложению № 1 к настоящему Порядку с занесением в электронную программу. Первый экземпляр остается у ответственного должностного лица, второй экземпляр передается исполнителю совместно с обращением.

3.15. В регистрационно-контрольную карточку в обязательном порядке вносится следующая информация:

1) дата поступления обращения;

2) фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии);

3) пол автора/коллективное;

4) регион/район проживания;

5) льготный/социальный статус;

6) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

7) канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе управления делами, иные каналы поступления);

8) состав документа (количество страниц);

9) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

10) краткое содержание обращения;

11) вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

12) кратность обращения (повторное, многократное);

13) форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).

3.15. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационн0-контрольные карточки, несут работники отдела управления делами, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

3.16. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или 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.

3.17. Решение о направлении обращения, поступившего в адрес Главы Карагинского муниципального района или администрации Карагинского муниципального района на рассмотрение по компетенции принимается Главой Карагинского муниципального района.

3.18. Сопроводительные письма к обращениям, перенаправляемым в органы местного самоуправления, иные организации и учреждения, подписываются руководителем Аппарата.

3.19. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию органа, в который оно поступило, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

3.20. Обращения граждан, поступившие в администрацию Карагинского муниципального района из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти Камчатского края в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Карагинского муниципального района, который определяет порядок работы по рассмотрению обращений.

3.21. В ответе в федеральные органы государственной власти и органы исполнительной власти Камчатского края должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.22. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти Камчатского края только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.23. В случае, если ответ на обращение, зарегистрированное в отделе управления делами, готовится за подписью должностного лица, давшего поручение по обращению, то проект ответа готовится исполнителем не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения. Содержание ответа должно быть завизировано Главой Карагинского муниципального района.

3.24. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким должностным лицам, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее пяти календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.25. Обращение гражданина, направленное в администрацию Карагинского муниципального района депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, кому адресовано сопроводительное письмо депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

Ответ на такое обращение гражданина дается должностным лицом не позднее двадцати календарных дней со дня регистрации обращения в отделе управления делами. Сопроводительное письмо на обращение гражданина депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается тем должностным лицом, которому поступило обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.26. Обращение гражданина, направленное в адрес администрации Карагинского муниципального района депутатом Законодательного Собрания Камчатского, поступившее в администрацию Карагинского муниципального района по вопросам, входящим в компетенцию администрации Карагинского муниципального района и его должностных лиц, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Ответ на такое обращение гражданина дается должностным лицом не позднее двадцати дней со дня регистрации обращения в отделе управления делами и подписывается тем должностным лицом, которому поступило обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

В случае, если обращение гражданина, направленно депутатом Законодательного Собрания Камчатского края в адрес Главы Карагинского муниципального района, то ответ на обращение подписывается Главой Карагинского муниципального района.

3.27. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит направлению по компетенции не позднее двух календарных дней со дня получения обращения Аппаратом.

3.28. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа исполнительной власти Камчатского края, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, должностные лица администрации Карагинского муниципального района обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.29. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки решения поставленного вопроса. Если решить вопрос, поставленный гражданином в обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

3.30. Ответ на обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района в сети Интернет.

В ответ на такое обращение гражданину в течение семи календарных дней направляется ссылка на страницу официального сайта.

3.31. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению при наличии в обращении просьбы об их возврате. Если в обращении не содержится указанная просьба, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве вместе с копиями отправленных гражданину документов.

3.32. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с частью 2.11 раздела 2 настоящего Порядка, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Копия уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения представляется ответственным исполнителем в Аппарат для изменения контрольных сроков.

3.33. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

3.34. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, органом исполнительной власти Камчатского края, то ответственный исполнитель направляет в данный орган копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения для изменения контрольных сроков.

3.35. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Аппаратом.

Организация делопроизводства по исполнению поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется руководителем Аппарата.

3.36. Если ответ на обращение гражданина не содержит полной информации о решении поставленных в обращении вопросов, а также в случае, если ответ требует устранения допущенных нарушений делопроизводства, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения гражданина, вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль. При принятии решения о дополнительном контроле, Аппарат ставит такое обращение на дополнительный контроль, возвращает обращение исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа на обращение.

3.37. При поступлении в Аппарат ответа на обращение гражданина работник отдела управления делами снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, проставляются необходимые отметки о результате рассмотрения.

3.38. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Прием граждан Главой Карагинского муниципального района и Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района

4.1. Порядок приема граждан

4.1.1. Прием граждан в администрации Карагинского муниципального района проводится Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района, руководителями структурных подразделений администрации Карагинского муниципального района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.1.2. Решение о проведении личного приема по письменной просьбе гражданина принимается Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района с учетом их компетенции.

4.1.3. Предварительная запись на личный прием к Главе Карагинского муниципального района, Заместителям главы администрации Карагинского муниципального района осуществляется работниками отдела управления делами приемной Гладвы Карагинского муниципального района.

4.1.4. Организация проведения личного приема граждан Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района обеспечивается должностными лицами отдела управления делами.

При подготовке к приему должностными лицами отдела управления делами заблаговременно запрашивают необходимую для рассмотрения обращений граждан информацию в структурных подразделениях администрации Карагинского муниципального района, органах местного самоуправления муниципальных образований в Карагинском муниципальном районе, а также, при необходимости, приглашают на личный прием представителей вышеуказанных органов, оповещают граждан, записанных на личный прием, о времени и месте его проведения.

4.1.5. Личный прием осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.1.6. Во время проведения приема принимаются обращения, изложенные гражданами в устной либо письменной формах.

4.1.7. 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.

4.1.8. По окончании приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также о том, откуда гражданин получит ответ на обращение, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке обращение гражданина может быть рассмотрено, по существу.

4.1.9. По итогам приема, поручения, озвученные в ходе его проведения, вносятся в регистрационно-контрольную карточку должностным лицом отдела управления делами.

4.1.10. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на должностное лицо, проводившее прием.

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

4.1.12. Письменные обращения, принятые в ходе личного, выездного приемов, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.1.13. В случае, если карточка личного приема на личном, выездном приеме граждан, поступившая в Аппарат для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не приложено письменное заявление гражданина (при наличии), она возвращается руководителем Аппарата должностному лицу, проводившему личный прием граждан, для оформления в установленном порядке.

4.2. Информация о времени и порядке проведения личных приемов, выездных приемов доводится до сведения граждан через средства массовой информации, смс-информирование, а также размещается на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района в сети Интернет.

4.3. Проведение личных приемов

4.3.1. Личный прием граждан Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района проводится в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Карагинского муниципального района.

4.3.2. Личный прием граждан руководителями структурных подразделений администрации Карагинского муниципального района проводится два раза в месяц с обеспечением возможности предварительной записи граждан на личный прием, как дополнительной гарантии прав граждан на обращение.

4.4. Проведение выездных приемов

4.4.1. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях Карагинского муниципального района проводятся Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Карагинского муниципального района.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и поручений по итогам личных приемов Главой Карагинского муниципального района, Заместителями главы администрации Карагинского муниципального района осуществляется Аппаратом, который еженедельно направляет ответственным исполнителям, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь календарных дней.

5.3. Аппаратом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации Карагинского муниципального района и её должностных лиц, получения материалов для аналитических записок, выявления ранее принимавшихся мер в случае направления гражданами повторных обращений.

5.4. Аппаратом в обязательном порядке ставится на контроль рассмотрение коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших:

- из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

- в ходе рабочих поездок и встреч Главой Карагинского муниципального района с гражданами.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

1) постановку на контроль поручений Главы Карагинского муниципального района по рассмотрению обращений;

2) контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

3) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

5) снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

5.6. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан на обращение письменный ответ.

5.7. Содержание поступивших обращений граждан, результаты их рассмотрения и принятые по обращениям меры анализируются Аппаратом.

5.8. Периодические обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежегодно размещаются Аппаратом на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района в сети Интернет.

Приложение № 1

к Порядку

Форма бланка «Регистрационно-контрольная карточка письменного обращения»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата \_\_\_\_\_\_\_\_ <1> Регистрационно-контрольная №\_\_\_\_\_ <2>**  **карточка письменного обращения**  **Сопроводительный документ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_<3>** | | | | | | | |
| ФИО заявителя: <4> | |  | | | | | |
| Тип обра-щения: <5> | Вид обра-щения: <6> | Пол автора: <7> | Тип автора: <8> | Частота обраще-ния: <9> | | Вид места жительства: <10> | Соц.положение: <11> |
| Адрес заявителя, телефон: <12> | |  | | | | | |
| Льгот. состав: <13> | | Кол-во листов: <14> | | | Шифр и подшифр: <15> | | |
| Краткое содержание обращения: <16> | |  | | | | | |
| Поручение, автор резолюции: <17> | |  | | | | | |

Оборот

|  |  |
| --- | --- |
| Продление: <18> | |
| Результат: <19> |  |
| Признак |  |
| решения: <20> |  |
| Снято с контроля: <21> |  |
|  |  |

Пояснение:

<1> – указывается дата поступления письменного обращения;

<2> – указывается регистрационный индекс, присваиваемый в соответствии с принятой системой регистрации документов в администрации Карагинского муниципального района;

<3> – указывается дата и номер сопроводительного письма, наименование учреждения, предприятия, организации, направившего сопроводительное письмо;

<4> – указывается фамилия, имя, отчество (автора) обращения, не более 3;

<5> – указывается тип обращения:

П – предложение;

Ж – жалоба;

З – заявление;

<6> – указывается вид обращения:

П – письмо;

Т – телеграмма;

Ф – факсограмма;

Э – электронная почта;

И – обращение, поступившее на официальный сайт Администрации Карагинского муниципального района через Интернет приемную;

<7> – указывается пол автора:

М – мужской;

Ж – женский;

Н – неизвестно;

<8> – указывается тип автора:

Л – личное;

Кол – коллективное;

А – автор неизвестен;

Дол – должностное лицо;

<9> – указывается частота обращения:

Перв – первичное;

Повт – повторное;

Мног – многократное;

<10> – указывается вид места жительства:

Г – город, поселок городского типа;

С – сельская местность;

Н– неизвестно;

<11> – указывается социальное положение:

Пенс – пенсионер;

Уч – учащийся, студент;

Служ – служащий;

Раб – рабочий;

В/с – военнослужащий;

Беж – беженец;

С/х раб – рабочий сельскохозяйственный;

Зк – заключенный;

Фер – фермер;

Пред – предприниматель;

Бомж – гражданин без определенного места жительства;

Б/р – безработный;

Д/х – домохозяйка;

НТИ – творческая, научная интеллигенция;

Др – другие;

<12> – указывается адрес (почтовый индекс, область, город, поселок, улица, номер дома и квартиры, телефон);

<13> – указывается льготный состав:

УВОВ – участник Великой Отечественной войны;

ИВОВ – инвалид Великой Отечественной войны;

Мн. семья – многодетная семья;

Мн. мать – многодетная мать;

Гер. мать – мать-героиня;

О. мать – одинокая мать;

Инв. тр – инвалид труда;

Инв. дет – инвалид детства;

Инв. в/с – инвалид вооруженных сил;

С – сирота;

Репр – репрессированный;

Гер – герой СССР, РФ;

Постр – пострадавший от ЧС, стихийных бедствий;

В/т – «Ветеран труда»;

<14> – указывается количество листов в обращении, если к обращению приложены дополнительно какие-либо материалы, делается отметка;

<15> – указывается шифр и подшифр обращения (шифры и подшифры указываются по всем вопросам, содержащимся в обращении гражданина);

<16> – указывается краткое содержание по всем вопросам обращения;

<17> – указывается фамилия, И.О., должность руководителя, давшего

Поручение;

<18> – указывается, до какого числа продлевается, на основании какого документа;

<19> – указывается результат рассмотрения обращения гражданина:

Решено;

Отказано;

Разъяснено;

Меры приняты;

<20> – указывается признак решения:

Рассмотрено с выездом на место;

Рассмотрено комиссией (коллегиально);

Рассмотрено единолично;

<21> – указывается дата и исходящий номер ответа, направленного гражданину, должность, фамилия, имя, отчество снявшего с контроля обращение гражданина, краткое содержание ответа.

Приложение 2

к Порядку

Информация о приемах, проведённых руководителями администрации Карагинского муниципального района

за 20\_\_ год.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО руководителя администрации Карагинского муниципального района | Количество личных приемов | Количество выездных приемов и встреч | Ссылка на публикацию в социальных сетях |
| № п/п |