**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Муниципальное образование «Тайшетский район»**

**Разгонское муниципальное образование**

**Глава Разгонского муниципального образования**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28 ноября 2017 г. № 44

Об утверждении Положения «О работе с обращениями

граждан и об организации личного приема граждан

в органах местного самоуправления».

 В соответствии с [Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846), в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления и к должностным лицам, повышения качества рассмотрения и упорядочения работы с обращениями граждан:

 постановляю:

1. Утвердить прилагаемое [Положение о работе с обращениями граждан и об организации личного приема в администрации Разгонского](http://docs.cntd.ru/document/974039188) МО (далее - Положение).

2. Заместителю главы администрации (иному должностному лицу) обеспечить опубликование в газете «Вестник Разгонского муниципального образования» и размещение на официальном сайте http://адм-разгон.рф/ настоящего постановления.

3. Рекомендовать должностным лицам администрации Разгонского МО при организации работы с обращениями граждан руководствоваться настоящим Положением.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Разгонского

муниципального образования В.Н.Кустов

Утверждено
постановлением
администрации
Разгонского муниципального образования

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе с обращениями граждан и организации личного приема в администрации**

**Разгонского МО**

**1. Общие положения**

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы администрации Разгонского МО с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами администрации Разгонского МО (далее - администрация). Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

**1.2.** **Основные понятия, используемые в Положении**:

1.2.1. **Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

1.2.2. **Предложение** - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.2.3. **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, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

1.2.6. **Коллективное обращение** - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.7. **Электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

1.2.8. **Личный прием граждан** - прием граждан должностными лицами администрации района по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.9. **Первичное обращение** - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.10. **Вторичное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.11. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.2.12. **Неоднократные обращения** - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.13. **Письменный ответ** - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации в соответствии с [Конституцией РФ](http://docs.cntd.ru/document/9004937), [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846), Инструкцией по делопроизводству в администрации, утвержденной постановлением мэра Тайшетского района от 10.11.2009 г. №1905 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации Тайшетского района», (далее - Инструкция по делопроизводству в администрации Разгонского МО ) настоящим Положением.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Разгонского МО (далее - глава администрации), заместителями главы МО (иными лицами по их поручению).

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на имя главы МО обращений граждан осуществляет служба учета и регистрации документов (далее -служба). Сотрудники органов администрации, назначенные в установленном порядке ответственными за организацию делопроизводства, обязаны осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение. Они анализируют характер вопросов, поднимаемых в обращениях, готовят обобщающую информацию по итогам полугодия, года в адрес главы МО для принятия решения. Своевременно информируют главу, заместителя главы о нарушении сроков рассмотрения обращений. Глава, заместитель главы, на основании полученной информации вносит предложения о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушение сроков рассмотрения, организует проведение совещаний с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и соблюдения сроков исполнения обращений в администрации.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в администрацию: 665027, Иркутская область, Тайшетский район, пос.ж/д.ст.Разгон, ул.Железнодорожная, д.4.

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

2.1. Прием обращений граждан, поступивших через почтовое отделение,
фельдъегерской службой, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи,
с использованием электронной почты осуществляется специалистами администрации.

2.2. Специалист проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает для централизованного учета.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист сообщает об этом главе, заместителю главы администрации, в компетенцию которого входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Глава, заместитель главы администрации (иное должностное лицо), к компетенции которого относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя главы, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к главе МО осуществляют специалисты администрации, ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Вторник | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Среда | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Четверг | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Пятница | 8.00 – 12.00 |  |
| Суббота,воскресенье – выходные дни |  |

Контактный телефон 8(39563)5-14-10, кабинет № 1,2. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе МО.

**3. Порядок регистрации письменных обращений граждан**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение главе МО незамедлительно.
 В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции.

В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

3.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее - карточка). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения.

3.4.1. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе «Ф.И.О.» пишется «коллективное» и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;

- отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма;

- отметка о постановке на контроль;

- социальное положение и льготный состав автора;

- краткое содержание;

- контактный телефон (если указан);

- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;

- фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);

- отметка о получении исполнителем обращения;

- классификация сообщения в зависимости от темы обращения;

- отметка о подготовке ответа.

3.4.2. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, №32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

**4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1. Глава МО (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. В случае если письменное обращение содержит 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.3. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 [статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица администрации района в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в администрацию:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает глава МО, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке администрации.

4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.4. В случае, если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ.

4.6.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.6. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать «рассмотрено с выездом на место» (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.6.7. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.8. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.6.9. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются специалисту для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

**5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан**

5.1. Личный прием граждан в администрации проводят глава МО, заместитель главы по предварительной записи в рамках утвержденного графика в соответствии с постановлениями администрации «Об утверждении графика приема граждан по личным вопросам», за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Вторник | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Среда | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Четверг | 8.00 – 17.00 | (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Пятница | 8.00 – 12.00 |  |
| Суббота,воскресенье – выходные дни |  |

5.2. Глава МО проводит личный приём граждан в кабинете, расположенном в здании администрации по адресу: Иркутская область, Тайшетский район, пос.ж/д.ст.Разгон, ул.Железнодорожная, д.4. В случае отсутствия главы МО (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляет лицо его заменяющее, либо заместитель главы. В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

5.3. Предварительная запись на личный прием к главе МО осуществляется специалистом администрации с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием к главе МО специалист, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема.

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены специалистом, заявителю рекомендуется обратиться к заместителю главы МО или иному лицу, в компетенцию которого входит решение вопроса гражданина.

5.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.6. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.7. Глава МО (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.8. По окончании личного приема глава МО (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.9. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации района, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.10. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения главой администрации или его заместителями, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.11. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, глава МО (или иное лицо) ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.13. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.14. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации района, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

**6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан**

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы администрации о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на контрольной карточке и обращении в правом верхнем углу проставляется отметка «контроль».

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в аппарате администрации возлагается на главу МО (иное должностное лицо).

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации района. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

6.7. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес должностного лица аппарата или отраслевого органа администрации, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией. В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

**7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан**

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные главой МО (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению специалистами администрации в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у специалиста учета и регистрации документов.

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными [постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. № 221](http://docs.cntd.ru/document/901931043).

**8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами**

Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

**9. Формирование и хранение дел**

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию, главе МО формируются в дела и находятся на архивном хранении в администрации в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9.7. При необходимости, с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела, во временное пользование сотрудникам структурных подразделений аппарата, отраслевых органов администрации на срок не более 10 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

9.8. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения главы МО на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

9.9. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется специалистом администрации по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

**10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц**

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.3. Работники администрации, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с [Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/902030664) и [Трудовым кодексом Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901807664).