|  |
| --- |
|  |

 **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

АДМИНИСТРАЦИИ СОБОЛЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

 **10 февраля 2021** с. Соболево **№64-р**

О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Соболевского муниципального района

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 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», в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы государственной власти, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан

1. Определить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Соболевского муниципального района согласно [приложению](https://www.donland.ru/documents/6992/%23pril) к настоящему распоряжению.
2. Рекомендовать муниципальным образованиям в Соболевском муниципальном районе принять аналогичные правовые акты по вопросам организации работы по рассмотрению обращений граждан.

 3. Управлению делами администрации Соболевского муниципального района направить настоящее распоряжение для опубликования в районной газете «Соболевский вестник» и разместить на официальном сайте Соболевского муниципального района в информационно-коммуникационной системе сети Интернет.

1. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управление делами администрации Соболевского муниципального района.

Глава Соболевского муниципального района В.И.Куркин

Приложение

к распоряжению администрации

Соболевского муниципального района

 от 10.02.2021 №64-р

**Порядок**

**организации работы по рассмотрению обращений граждан
в администрации Соболевского муниципального района**

1. Общие положения
	1. Настоящий Порядок определяет требования к организации в администрации Соболевского муниципального района работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.
	2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:
2. Конституцией Российской Федерации;
3. Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
4. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
5. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
6. Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
7. настоящим Порядком.
	1. 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. Должностные лица администрации Соболевского муниципального района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	2. 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 структурных подразделениях администрации Соболевского муниципального района и муниципальных образованиях Соболевского муниципального района, 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 другое муниципальное образование Соболевского муниципального района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
	1. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:
6. письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;
7. устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.
8. Требования к организации рассмотрения обращений граждан
	1. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Главы Соболевского муниципального района или администрации Соболевского муниципального района, а также по организации личного приема граждан Губернатором Камчатского края и других должностных лиц Правительства Камчатского края на территории Соболевского сельского поселения осуществляется Управлением делами администрации Соболевского муниципального района (далее - Управление).
	2. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Соболевского муниципального района, осуществляется заместителями главы администрации Соболевского муниципального района или руководителями структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района, ответственных за работу с обращениями граждан.
	3. Почтовым адресом администрации Соболевского муниципального района для доставки письменных обращений является: 684200, с. Соболево,ул.Советская,23.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется в приемной администрации Соболевского муниципального района (далее - Приемная) по адресу: 684200, с. Соболево,ул.Советская,23.

График (режим) работы Приемной:

понедельник - четверг - 9.00 – 18.00;

пятница - 9.00 - 13.00;

предпраздничные дни - 9.00 - 17.00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 - 14.00.

* 1. Обращения в адрес главы Соболевского муниципального района, администрации Соболевского муниципального района или в структурные подразделения администрации Соболевского 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.](http://www.kamgov.ru/question)sobolevomr.ru (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 обрабатывается специалистом Приемной.

* 1. Факсимильные письменные обращения граждан принимаются по телефону: (841536) 32-3-01.

Телефон Управления для справок: (841536) 32-2-98.

* 1. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах администрации Соболевского муниципального района, почтовых адресах, адресе Интернет приемной для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте администрации Соболевского муниципального района в сети Интернет ([www.](http://www.kamgov.ru/question)sobolevomr.ru).
	2. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в администрации Соболевского муниципального района, а также на официальном сайте администрации Соболевского муниципального района в сети Интернет ([www.](http://www.kamgov.ru/question)sobolevomr.ru).
	3. На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:
1. режим работы Администрации Соболевского муниципального района;
2. требования к письменным обращениям граждан;
3. график личного приема граждан главой Соболевского муниципального района и заместителями главы администрации Соболевского муниципального района;
4. почтовый адрес Администрации Соболевского муниципального района;
5. выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.
	1. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Управления в рабочие дни с 9.00 до 18.00 по телефону (841536) 32-2-98 и включает предоставление информации о (об):
6. местонахождении и графике работы Администрации Соболевского муниципального района;
7. справочных телефонах и почтовых адресах;
8. адресе официального сайта Администрации Соболевского муниципального района в сети Интернет, адресе Интернет приемной;
9. порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

 Срок регистрации обращения гражданина – в течение трех дней с момента поступления.

* 1. 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. Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Приемной, если главой Соболевского муниципального района или заместителями главы администрации Соболевского муниципального района не установлен более короткий срок рассмотрения.

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 на территории Соболевского района 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.

Если по обращению гражданина, поступившему Главе Соболевского муниципального района или в администрацию Соболевского муниципального района, не были установлены контрольные сроки рассмотрения, и обращение направлено для рассмотрения в другой орган, без направления гражданину уведомления о направлении обращения в другой орган, то сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Приемной.

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

* 1. 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.
	2. Обращения граждан, адресованные главе Соболевского муниципального района или администрации Соболевского муниципального района, на основании резолюции главы Соболевского муниципального района, направляются для рассмотрения по компетенции должностным лицам администрации Соболевского муниципального района, в соответствии с распределением обязанностей, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации Соболевского муниципального района, они переадресовываются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
	3. Глава Соболевского муниципального района, заместители главы администрации Соболевского муниципального района направляют обращения

граждан для рассмотрения по существу в курируемые структурные подразделения администрации Соболевского муниципального района в соответствии с их компетенцией.

Глава Соболевского муниципального района вправе направить обращения граждан для рассмотрения по существу в любое структурное подразделение администрации Соболевского муниципального района или муниципальное образование Соболевского муниципального района с учетом их компетенции.

* 1. По направленному органом местного самоуправления или 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. 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.
	3. Обращения граждан, направленные на рассмотрение в адрес Главы Соболевского муниципального района или администрации Соболевского муниципального района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные Главой Соболевского муниципального района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Приемной.
1. Организация работы по рассмотрению обращений граждан
	1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:
2. прием и регистрация обращений;
3. рассмотрение обращений;
4. подготовка ответов на обращения:
5. направление ответов на обращения.
	1. 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.
	2. 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. 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.
	4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения администрации Соболевского муниципального района, органы местного самоуправления или должностному лицу 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 структурные подразделения администрации Соболевского муниципального района, 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.

* 1. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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, должностным лицом 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 Соболевского муниципального района на основании предложения ответственного исполнителя.

* 1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Соболевского 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.
	2. 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. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником Приемной в соответствии с частью 2.3-2.4 раздела 2 настоящего Порядка.
	4. Обращения, поступившие в администрацию Соболевского муниципального района по факсу, принимаются и регистрируются работником Приемной.

Корреспонденция, поступившая в администрацию Соболевского муниципального района по факсу и не относящаяся к обращениям граждан, передается для дальнейшей обработки. Обращения, поступившие главе Соболевского муниципального района с пометкой «Лично», направляются на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

* 1. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием автоматизированной информационной системы администрации Соболевского муниципального района Системы электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД«Дело»).
	2. Работник Приемной обязан 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 в регистрационной карточке системы «Дело».
	3. На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в СЭД «Дело».

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

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

* 1. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку СЭД «Дело». При этом 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 Управлении, курьер или иные каналы поступления);
8. состав документа (количество страниц);
9. реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
10. краткое содержание обращения;
11. рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
12. вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
13. кратность обращения (повторное, многократное);
14. форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).
	1. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки СЭД «Дело», несет работник Приемной, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.
	2. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку СЭД «Дело».

Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

* 1. Решение о направлении обращения, поступившего в адрес главы Соболевского муниципального района или администрацию Соболевского муниципального района, на рассмотрение по компетенции принимается Главой Соболевского муниципального района исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано в соответствии с распределением обязанностей между главой Соболевского муниципального района и его заместителями.
	2. Поручения Главы Соболевского муниципального района вносятся в СЭД «Дело» работником Приемной и ставятся на контроль в Управлении.
	3. Поручения руководителей структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района вносятся в СЭД «Дело» и ставятся на контроль в соответствующих органах.
	4. Сопроводительные письма к обращениям, перенаправляемым в другие органы, подписываются Главой Соболевского муниципального района или его заместителями.
	5. 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.
	6. Обращения граждан, поступившие в администрацию Соболевского муниципального района от Губернатора Камчатского края или исполнительных органов государственной власти Камчатского края в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Соболевского муниципального района или заместителю главы Соболевского муниципального района, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.
	7. В ответе Губернатору Камчатского края или в исполнительный орган государственной власти Камчатского края должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.
	8. Подлинники обращений граждан возвращаются в Правительство Камчатского края или исполнительный орган государственной власти Камчатского края только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.
	9. В случае перенаправления обращения гражданина, стоящего на контроле в Управлении, от одного органа или должностного лица другому органу или должностному лицу, в СЭД «Дело» указывается адресатом орган или должностное лицо и Управление. После чего работником Приемной в СЭД «Дело» меняется исполнитель.
	10. В случае, если ответ на обращение, зарегистрированное в Приемной, 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 руководителем структурного подразделения администрации Соболевского муниципального района, давшего поручение о рассмотрении обращения.
	11. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким структурным подразделениям администрации Соболевского муниципального района, 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.
	12. Обращение гражданина, направленное в администрацию Соболевского 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 Приемной. 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.

* 1. Обращение гражданина, направленное в адрес администрации Соболевского муниципального района депутатом Законодательного Собрания Камчатского края, поступившее в администрацию Соболевского муниципального района по вопросам, входящим в компетенцию администрации Соболевского 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 Приемной 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 Соболевского муниципального района, то ответ на обращение подписывается тем должностным лицом, которому глава Соболевского муниципального района поручил рассмотрение данного обращения.

* 1. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит направлению по компетенции не позднее двух календарных дней со дня получения обращения с обязательным информированием Управления.
	2. В случае, получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, должностные лица администрации Соболевского 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. 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.

* 1. 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 Соболевского муниципального района в сети Интернет.

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

* 1. 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.
	2. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с частью 2.12 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 Управление для изменения контрольных сроков.

* 1. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного рассмотрения обращения.
	2. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то ответственный исполнитель направляет в данный орган копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения для изменения контрольных сроков.
	3. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Управлением.

Организация делопроизводства по исполнению поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется должностными лицами администрации Соболевского муниципального района в соответствии с требованиями Типовой инструкции по делопроизводству в администрации Соболевского муниципального района.

* 1. 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, Управление ставит такое обращение на дополнительный контроль, возвращает обращение исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа на обращение.
	2. При поступлении ответа на обращение гражданина работник Приемной снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в СЭД «Дело» проставляются необходимые отметки о результате рассмотрения. На бумажной копии ответа на обращение проставляется дата снятия обращения с контроля и подпись работника Приемной.
	3. Итоговое оформление дела по обращению гражданина для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Типовой инструкции по делопроизводству в администрации Соболевского муниципального района.
	4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.
1. Прием граждан Главой Соболевского муниципального района и заместителями главы администрации Соболевского муниципального района
	1. Порядок приема граждан
		1. Прием граждан в администрации Соболевского муниципального района проводится заместителями главы администрации Соболевского муниципального района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на прием приглашаются руководители структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района, главы администраций муниципальных образований в Соболевском муниципальном районе, иные должностные лица.

* + 1. Решение о проведении личного приема по письменной просьбе гражданина принимается заместителем главы администрации Соболевского муниципального района с учетом их компетенции в соответствии с распределением обязанностей. При этом поручение о проведении личного приема может быть дано руководителю структурного подразделения администрации Соболевского муниципального района, в компетенцию которого входит рассмотрение изложенного в обращении вопроса.
		2. Предварительная запись на личный прием к заместителю главы администрации Соболевского муниципального района осуществляется работником Приемной.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с распределением обязанностей между указанными должностными лицами и содержанием обращения.

Предварительная запись на личный прием граждан завершается за один рабочий день до дня проведения приема.

* + 1. Организация проведения личного приема граждан заместителями главы администрации Соболевского муниципального района обеспечивается самостоятельно.

При подготовке к приему заместители главы администрации Соболевского муниципального района заблаговременно запрашивают необходимую для рассмотрения обращений граждан информацию в структурных подразделениях администрации Соболевского муниципального района, а также, при необходимости, приглашают на личный прием представителей вышеуказанных органов, оповещают граждан, записанных на личный прием, о времени и месте его проведения.

* + 1. 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.
		2. Во время проведения приема принимаются обращения, изложенные гражданами в устной либо письменной формах.
		3. 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. 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.
		5. По итогам приема, поручения, озвученные в ходе его проведения, передаются работнику Приемной для внесения в регистрационную карточку СЭД «Дело».
		6. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на должностное лицо, проводившее прием.
		7. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
		8. Письменные обращения, принятые в ходе личного, выездного приемов, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
		9. В случае, если карточка личного приема на личном, выездном приеме граждан, поступившая в Приемную для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не приложено письменное заявление гражданина (при наличии), она возвращается должностному лицу, проводившему личный прием граждан, для оформления в установленном порядке.
	1. Информация о времени и порядке проведения личных приемов, выездных приемов, тематических приемов доводится до сведения граждан через средства массовой информации, смс-информирование, а также размещается на официальном сайте администрации Соболевского муниципального района в сети Интернет и на информационном стенде в помещении администрации Соболевского муниципального района.
	2. Проведение личных приемов
		1. Личный прием граждан Главой Соболевского муниципального района проводится в кабинете №8/1 в помещении администрации Соболевского муниципального района, а также во время его рабочих поездок в муниципальные образования в Соболевского муниципального района.
		2. Личный прием граждан Главой Соболевского муниципального района и его заместителями проводится в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением администрации Соболевского муниципального района, в помещении администрации Соболевского муниципального района .
		3. Личный прием граждан проводится один раз в неделю с обеспечением возможности предварительной записи граждан на личный прием, как дополнительной гарантии прав граждан на обращение:
1. в помещении Приемной, по согласованию с руководителями органов местного самоуправления;
2. в единый день приема с 14.00 до 17.00 в установленных для приема местах.
	1. Проведение выездных приемов
		1. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Соболевском муниципальном районе проводятся Главой Соболевского муниципального района и его заместителями в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением администрации Соболевского муниципального района.
		2. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан в муниципальных образованиях в Соболевском муниципальном районе проводятся руководителями структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района по мере необходимости, на основании анализа обращений граждан, поступивших Главе Соболевского муниципального района.
3. Контроль за рассмотрением обращений
	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.
	2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Соболевского муниципального района, заместителями главы администрации Соболевского муниципального района, руководителем Управления, а также руководителями структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.
	3. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и поручений по итогам личных приемов Главы Соболевского муниципального района осуществляется Управлением, которое еженедельно направляет ответственным исполнителям, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь календарных дней.
	4. Управлением 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 исполнительных органов местного самоуправления Соболевского муниципального района и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления муниципальных образований в Соболевском муниципальном районе, получения материалов для аналитических записок, выявления ранее принимавшихся мер в случае направления гражданами повторных обращений.
	5. Управлением в обязательном порядке ставится на контроль рассмотрение коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших:
4. из исполнительных органов государственной власти Камчатского края и поставленных ими на контроль;
5. в ходе рабочих поездок и встреч Главы Соболевского муниципального района с гражданами;
	1. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:
6. постановку на контроль поручений Главы Соболевского муниципального района по рассмотрению обращений;
7. контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
8. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
9. подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
10. снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.
	1. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан на обращение письменный ответ.
	2. Содержание поступивших обращений граждан, результаты их рассмотрения и принятые по обращениям меры анализируются Управлением и структурными подразделениями администрации Соболевского муниципального района.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Управление представляет Главе Соболевского муниципального района:

1. периодические - полугодовые и годовые информационно ­статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных полугода и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;
2. оперативные информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования.
	1. Периодические обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах размещаются Управлением на официальном сайте администрации Соболевского муниципального района в сети Интернет.
	2. Руководители структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района до 2 числа месяца, следующего за отчетным, по результатам проведения личных, выездных приемов граждан направляют в Управление отчет по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

 Приложение к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Соболевского муниципального района

Информация о приемах, проведённых заместителями главы администрации Соболевского муниципального района и руководителями структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района

за\_\_\_ полугодие, год 20\_\_г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИОруководителя | Количество личных приемов | Количество выездных приемов и встреч |
|  |  |  |  |