**Порядок приема обращений от граждан**

3.1.1. Основанием для начала приема и регистрации письменных обращений является поступление обращения в администрацию.

3.1.2. Обращение поступает в администрацию одним из следующих способов:

- личным предоставлением;

- почтовым отправлением;

- факсом;

- по электронной почте;

- нарочным.

3.1.3. Прием обращений осуществляется специалистом по делопроизводству (далее - специалист) администрации.

Проводится первичная обработка обращений (проверка правильности адресования обращения), выявляются обращения заявителей, с которыми переписка прекращена (такие обращения помещаются в ранее сформированное дело). В день поступления обращения направляются Главе для предварительного рассмотрения и указания поручений в течение 2-х дней.

Регистрация обращений осуществляется в журнале «Регистрация предложений, заявлений, жалоб граждан». При регистрации вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся заявителе (фамилия, имя, отчество, место проживания);

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Специалист на письменном обращении проставляет штамп, в котором указывает входящий номер и дату регистрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе. Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения заявителей, сохраняются вместе с обращениями.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.1.4. После подписания поручения и регистрации обращения специалист передает обращение исполнителю ответственному за рассмотрение и исполнение обращения (далее – исполнитель) под роспись, в Журнал исполнителей вносится входящий номер и дата регистрации обращения заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

**Рассмотрение письменного обращения**

3.1.5. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением Главы, о рассмотрении обращения исполнителю.

3.1.6. Рассмотрение обращения производится с учетом п.2.4.1.-2.4.6. настоящего регламента.

3.1.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

3.1.8. По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

3.1.10. При рассмотрении жалобы, исполнитель определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.11. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию у заявителя, а также в учреждениях, предприятиях и организациях.

Запрос должен содержать данные об обращении, по которому запрашивается информация, вид запрашиваемой информации, срок, в течение которого необходимо представить информацию, но не более 15 дней.

3.1.12. При установлении исполнителем невозможности явки заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Максимальный срок выполнения действия составляет 14 дней.

3.1.13. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки ответа.

3.1.14. Глава принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней в случаях, требующих получения дополнительной информации для рассмотрения обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

**Подготовка ответа на письменное обращение**

3.1.15. Основанием для подготовки ответа на письменное обращение является окончание рассмотрения письменного заявления.

3.1.16. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена, в том числе с указанием ссылки на правовой акт;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3.1.17. Глава рассматривает ответ, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения прав, свобод или законных интересов граждан, возвращает ответ на повторное рассмотрение.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

Основанием для возврата ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление ответа с нарушением установленной формы;

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в ответе, действующему законодательству;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

3.1.18. В случае возврата ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 2 дня.

3.1.19. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Глава.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.1.20. Ответ на обращение подписывается Главой, либо уполномоченным им лицом.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

**Регистрация и направление письменного ответа заявителю**

3.1.21. Основанием для регистрации и направления ответа заявителю является ответ, подписанный Главой, либо уполномоченным им лицом.

3.1.22. Регистрация ответов на обращения заявителей осуществляется в журнале исходящей документации и журнале «Регистрация предложений, заявлений, жалоб граждан». При регистрации вносится следующая информация:

дата ответа на обращение;

реквизиты ответа;

результат ответа;

исполнитель;

 Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.1.23. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 час.

3.1.24. Обращения граждан и копии ответов на них, формируются в дела и хранятся у специалиста по делопроизводству. Копии ответов и документы, связанные с их исполнением хранятся у исполнителя.

3.1.25. Рассмотренные обращения группируется, как правило, за период календарного года и систематизируется в хронологической последовательности.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 час.

3.1.26. По 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 требуемого им письменного ответа осуществляется с разрешения Главы, по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

3.1.27. Ответственность за сохранность документов и дел по обращениям граждан в Администрации возлагается на исполнителей.

**3.2. Работа с устными обращениями граждан, рассмотренных на личном приеме Главой**

3.2.1. Рассмотрение устных обращений граждан в Администрации проводится Главой каждый понедельник и среду с 15.00 до 17.00.

**Предварительная запись заявителей на личный прием Главы**

3.2.2. Основанием предварительной записи на личный прием к Главе является обращение гражданина с просьбой о записи его на личный прием Главой.

3.2.3. Предварительная запись на личный прием Главы осуществляется специалистом по делопроизводству. Специалист выясняет характер поставленных гражданином вопросов. В случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение в какие государственные органы или органы местного самоуправления необходимо обратиться для решения поставленных вопросов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

**Регистрация и оформление карточек учета устного приема**

3.2.4. Основанием для регистрации и оформления карточки учета устного приема является список граждан изъявивших желание прийти на личный прием Главы.

3.2.5. Специалист подготавливает карточку учета устного приема, прилагает историю обращений гражданина и передает их Главе. По поручению Главы на прием граждан приглашаются специалисты администрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

3.2.6. Специалист регистрирует устное обращение в журнале «Регистрация, учет и контроль исполнения устных обращений граждан».

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

**Прием, рассмотрение и подготовка устного ответа на обращения заявителей**

3.2.7. Основанием для начала исполнения процедуры является устное обращение гражданина в ходе личного приема Главы.

3.2.8. Специалист во время приема граждан фиксирует поручения в карточке учета устного приема, которые даёт Глава.

3.2.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточку учета устного приема.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.2.10. После окончания личного приема специалист проводит первичную обработку материалов приема граждан. В соответствии с резолюцией, специалист направляет исполнителю карточку учета устного приема, заполняя необходимые данные в базе данных.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.2.11. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Глава, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, оформляет резолюцию, в которой даёт соответствующие поручения по рассмотрению обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минута.

3.2.12. Во время личного приема гражданин имеет возможность подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

**Рассмотрение и подготовка письменного ответа на устное обращение по просьбе заявителя или по Главы**

3.2.14. Основанием для рассмотрения обращения, поступившего с личного приема Главы, является поступление обращения с поручением Главы.

3.2.15. Рассмотрение письменных обращений производится в соответствии с п. 3.1.7. – 3.1.13.

3.2.16. Основанием для подготовки письменного ответа на устное обращение является:

- отсутствие возможности дать устный ответ в ходе личного приема;

- просьба заявителя (письменное обращение);

- поручение Главы.

3.2.17. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.15. - 3.1.20. данного Административного регламента.

3.2.18. Контроль за исполнением поручений и указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений осуществляется специалистом по делопроизводству.

**Регистрация и направление письменного ответа заявителю**

3.2.19. Регистрация ответов производится в соответствии с п. 3.1.21. – 3.1.27. настоящего регламента.

3.2.20. Ответ направляется заявителю по указанному адресу. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.2.21. Обращения граждан и копии ответов на них, формируются в дела и хранятся у специалиста по делопроизводству. Копии ответов и документы, связанные с их исполнением хранятся у исполнителя.

Карточки учета устного приема рассмотренных устных обращений вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.