****

АДМИНИСТРАЦИЯ

ТЕРНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**От 24.04.2013 г. № 86**

**О Порядке рассмотрения обращений**

**граждан и организации личного**

**приема граждан в администрации**

**Терновского муниципального района**

 В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях повышения эффективности в работе по рассмотрению обращений граждан:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Терновского муниципального района.

2. Ответственность за своевременность и качество рассмотрения обращений граждан, а также за принимаемые на основании поступивших обращений граждан меры реагирования возложить на заместителей главы администрации, руководителей самостоятельных структурных подразделений, начальников отделов администрации Терновского муниципального района, а также на иных муниципальных служащих в пределах их функциональных обязанностей.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации Терновского муниципального Т.В. Юдину.

**Глава администрации Терновского**

**муниципального района И.В. Белова**

Утвержден

распоряжением

администрации Терновского

муниципального района

от N \_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ**

**ТЕРНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

I. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в администрации Терновского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Терновского муниципального района Воронежской области, настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Терновского муниципального района (далее - Порядок) .

1.2. Обращения граждан могут направляться в администрацию Терновского муниципального района в устной или письменной форме, через сеть Интернет, по почте или сдаваться непосредственно заявителем в приемную администрации Терновского муниципального района (далее – приемная администрации района), доводиться до сведения на личном приеме.

1.3. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

2. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

2.1. Информация о работе с обращениями граждан представляется непосредственно в здании администрации Терновского муниципального района (далее - администрация района).

При личном обращении гражданам представляются сведения о графике приема граждан главой администрации Терновского муниципального района (далее - глава администрации района) и должностными лицами администрации Терновского муниципального района (далее - должностные лица).

На информационном стенде в помещениях, предназначенных для ожидания приема, размещаются:

- извлечения из законодательных и нормативных актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

- график приема граждан главой администрации района и должностными лицами.

2.2. При обращении граждан по телефонам:

- по вопросам организации приема граждан - (8 47347) 5-14-31;

- по работе с письмами граждан - (8 47347) 5-14-31.

2.3. При обращении на сайт администрации района по электронному адресу (электронная приемная): ternov@govvrn.ru .

2.4. При обращении по почте:

- адрес для обращений: 397110, Воронежская область, Терновский район, с.Терновка, ул. Советская,39.

2.5. Через размещение информации в СМИ.

2.6. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если муниципальный служащий, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

3. Порядок работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменные обращения, поступившие по почте через приемную администрации района, проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. После чего письменные обращения граждан направляются главе администрации района.

3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится системным администратором или в ходе личного приема граждан должностными лицами.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение (администрация района, структурное подразделение администрации района), 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 заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в администрацию района (структурное подразделение администрации района) в форме электронного документа, заявитель 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. Заявитель вправе прикрепить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, поступившее в администрацию района, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

4. Регистрация обращений

4.1. Письменные обращения регистрируются в приемной администрации района в течение трех дней с момента их поступления. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящий номер. По желанию заявителя при наличии второго экземпляра ставится отметка о принятии заявления с указанием даты принятия, Ф.И.О. специалиста, принявшего письменное обращение.

4.2. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения главе администрации района.

4.3. Письменные обращения граждан после рассмотрения главой администрации района с соответствующей резолюцией не позднее одних суток со дня их получения направляются указанным в резолюции исполнителям.

4.4. В случае если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальным исполнителям направляются копии.

4.5. Обращения граждан, поступившие через сеть Интернет, регистрируются в приемной администрации района.

4.6. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении его обращения с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте со специалистами.

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.

5.2. Письменные обращения, поступившие в администрацию района, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В резолюции или сопроводительном письме может быть указан более короткий срок.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу запроса глава администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Срок направления обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления района или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.5. Срок направления заявителю сообщения: в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией; если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.6. Срок направления обращения в соответствующие органы, соответствующим должностным лицам, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции различных органов или должностных лиц, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.7. Срок возвращения заявителю обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости письменные обращения граждан рассматриваются с выездом на место с участием граждан, направивших обращения.

6.3. В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя и иных юридических и физических лиц.

6.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют руководители структурных подразделений администрации района, указанные в поручениях, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.

6.6. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа заявителю (в том числе и в вышестоящую организацию) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

6.7. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении администрации района.

6.9. Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителям за подписью главы, заместителя главы администрации района.

6.10. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.12. Без ответа по существу поставленных вопросов оставляются:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение за подписью главы администрации района с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса и разъяснением недопустимости злоупотребления правом;

- обращения, текст которых не поддается прочтению; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение за подписью главы администрации района с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса, если фамилия и почтовый адрес заявителей поддаются прочтению.

6.13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Указанная жалоба направляется в сектор юридической работы и муниципальной службы администрации района.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [п. 6.14](file:///D%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5Cadm-kch%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C2014%20%D0%93%D0%9E%D0%94%5C%D0%9C%D0%90%D0%99%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.doc#Par86#Par86) настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6.15. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) готовит письменный или в форме электронного документа ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

5) готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления района или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) готовит уведомление о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

7) готовит сообщение заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.16. Подготовленный исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) передается на подпись главе администрации района.

В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под роспись; кроме того, направляется по почте в установленный срок.

6.17. При необходимости и по поручению исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.18. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

6.19. В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

6.20. Письменное обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

6.21. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации района или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда, вступившему в законную силу.

7. Порядок личного приема граждан

7.1. Организация и проведение личного приема граждан в администрации района:

7.1.1. Прием граждан в администрации района осуществляется:

- главой администрации района;

- заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района.

Графики приема граждан размещаются на информационном стенде в администрации района и публикуются на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

7.1.2. Прием граждан в соответствии с утвержденными графиками проводится в служебных помещениях администрации района.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан, должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В местах ожидания должны быть предусмотрены средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальном сайте в сети Интернет должна быть размещена следующая обязательная информация:

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

 Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

Помещения для приема граждан должны обеспечить возможность реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Помещения должны быть с расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ к указанным помещениям лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7.1.3. Руководитель без уважительной причины (болезнь, отпуск, командировка, необходимость личного присутствия на совещании) не может перепоручить ведение личного приема другому должностному лицу.

7.1.4. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется системным администратором администрации района в рабочие дни с 9.00 час. до 17.00 час., перерыв - с 13.00 час. до 14.00 час.

7.1.5.Системный администратор, выслушав посетителя, консультирует посетителя, разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации района, также сообщает гражданину, что он вправе обратиться письменно.

7.1.6. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.1.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного

приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае повторного обращения сектор юридической работы и муниципальной службы администрации муниципального района делает подборку всех имеющихся в cекторе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

7.1.9. Во время личного приема гражданин может вручить руководителю, осуществляющему личный прием, письменное обращение. В таком случае в карточке личного приема делается отметка, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.1.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.1.11. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

7.1.12. На личный прием главы администрации района, заместителей главы администрации района при необходимости приглашаются руководители структурных подразделений администрации района.

7.1.13. Должностные лица в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будут поручены рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется на регистрационно-контрольной карточке должностными лицами с указанием сроков исполнения.

7.1.14. Должностные лица вносят в Журнал регистрации обращений граждан сведения о заявителе, краткое содержание обращения, Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием, Ф.И.О. исполнителя (кому дано поручение), дату приема и срок исполнения.

7.1.15. Системный администратор администрации района не позднее следующего дня после проведения приема граждан направляют исполнителям письменные поручения:

- главы администрации района;

- заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района.

В соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием, письменный ответ на устное обращение направляется гражданину исполнителем в 30-дневный срок со дня регистрации устного обращения. Устное обращение регистрируется в день проведения приема.

Копия письменного ответа в семидневный срок направляется системному администратору с отметкой должностного лица: «разъяснено», «удовлетворено», «частично удовлетворено», «отказано», «на контроле». Системный администратор вносит в Журнал регистрации обращений граждан соответствующие отметки об исполнении поручения должностного лица, проводившего прием граждан.

7.1.16. При необходимости продления контрольных сроков исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица, проводившего личный прием, с обоснованием необходимости их продления. Должностное лицо продлевает контрольный срок исполнения обращения, но не более чем на 30 дней. При этом исполнитель обязан уведомить заявителя о продлении контрольных сроков по его обращению. Копия уведомления направляется системному администратору администрации района.

7.1.17. По просьбе гражданина ему выдается копия карточки с личного приема (с указанием резолюции и контрольных сроков исполнения) под роспись.

7.2. Организация и проведение встреч с трудовыми коллективами учреждений (предприятий):

7.2.1. Руководитель аппарата администрации района в соответствии с графиком личного приема граждан главой администрации района и должностными лицами администрации района согласовывает время, а также предлагает возможные варианты выезда в учреждения (предприятия) для встреч с трудовыми коллективами.

7.2.2. Руководитель аппарата администрации района согласовывает с руководителем учреждения (предприятия) время и порядок проведения встречи с трудовым коллективом, а также перечень проблем и вопросов, которые необходимо обсудить на встрече.

7.2.3. Руководитель аппарата администрации района за 5 дней до проведения встречи с трудовым коллективом информирует должностное лицо о предстоящей встрече с указанием учреждения (предприятия), данных о руководителе, времени и месте встречи, возможных вопросов и предполагаемого количества участников.

7.2.4. Должностные лица администрации района по результатам ознакомления с представленной информацией, намечают пути и возможности рассмотрения поступивших обращений, определяют характер и особенности предстоящей встречи в трудовом коллективе, запрашивают необходимую информацию.

7.2.5. Должностное лицо администрации района по прибытии в учреждение (предприятие) встречается с руководителем учреждения (предприятия), уточняет программу встречи с трудовым коллективом, особенности и характер деятельности учреждения (предприятия), значимые проблемы.

7.2.6. В ходе встречи с трудовым коллективом руководитель учреждения (предприятия) представляет должностное лицо администрации района.

Должностное лицо администрации района выслушивает высказывания и пожелания представителей трудового коллектива, отвечает на вопросы.

7.2.7. Письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы), поступившие в ходе проведения встречи с трудовым коллективом, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.3. Должностные лица администрации района принимают участие в личных приемах, проводимых ответственными представителями правительства Воронежской области в общественных приемных губернатора Воронежской области, в соответствии с графиком, утвержденным губернатором.

8. Контроль исполнения обращений граждан

8.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель аппарата администрации района.

8.2. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Контроль за сроками исполнения поручений с личных приемов осуществляет системный администратор администрации района.

8.3. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

8.4. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества организации рассмотрения обращений граждан формируется комиссия, состав которой утверждается распоряжением администрации района.

Проведение плановых проверок осуществляется один раз в год согласно графику, утвержденному распоряжением администрации района.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

8.5. За нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.