|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение  к распоряжению администрации муниципального района «Корткеросский»  01.02.2022 № 11-р  **ПОРЯДОК**  **РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ РАЙОНА «КОРТКЕРОССКИЙ»**  **1. Общие положения**  1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений и приема граждан (далее - Порядок) в администрации МО МР «Корткеросский» (далее – Администрация) устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан, юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - обращение), и проведения личного приема граждан (далее - личный прием граждан) главой муниципального образования муниципального района «Корткеросский» - руководителем администрации (далее - глава МО МР «Корткеросский»), заместителями главы МО МР «Корткеросский.  1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, то есть поданные объединением граждан иди юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными.  Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.  1.3. Настоящий Порядок не распространяется на жалобы, направленные в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=8632106E3E25153DD3C09FA258DC49783C85F635474D029382251A4738C67DB0B5197D1D47171E8C2833CFED8ELAJ3G) 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».  1.4. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.  1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные органы, органы местного управления, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.  Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.  1.6. Место нахождения Администрации: 168020, Республика Коми, Корткеросский район, с.Корткерос, ул.Советская, д.225.  График (режим) работы Администрации:   |  |  | | --- | --- | | понедельник - четверг | 8.30 - 17.00 | | пятница | 8.30 - 15.30 | | перерыв на обед | 13.00 - 14.00 | | суббота - воскресенье | выходные дни |   Телефон Общего отдела Администрации: (82136) 9-22-46 (факс).  Телефон приемной главы МО МР «Корткеросский»: (82136) 9-21-65.  Адрес электронной почты Администрации: mokortkeros@mail.ru.  Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (www.kortkeros.ru) (далее - официальный сайт Администрации).  1.7. Обратиться в Администрацию и к должностным лицам Администрации можно следующими способами:  - в письменной форме по адресу: 168020, Республика Коми, Корткеросский район, с.Корткерос, ул.Советская, д.225, Администрация МО МР «Корткеросский»;  - в форме электронного документа через «интернет-приемную», размещенную на официальном сайте Администрации, а также на адрес электронной почты Администрации: mokortkeros@mail.ru;  - устно в ходе личного приема граждан, проводимого главой МО МР «Корткеросский», его заместителями.  1.8. Информация по вопросам настоящего Порядка может быть получена гражданами:  - непосредственно в Администрации на информационных стендах;  - на официальном сайте Администрации в разделе «Обращения граждан»;  - устно по телефону Общего отдела;  - по почте (по письменным обращениям граждан);  - с использованием средств телефонной связи, электронной почты.  Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.  Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации в разделе «Обращения граждан».  Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Администрации, а также на информационных стендах Администрации, является Общий отдел.  1.9. Основные термины, используемые в Порядке:  - обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию;  - предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;  - 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, недостатках в работе Администрации и должностных лиц Администрации, либо критика деятельности указанного органа и должностных лиц;  - жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;  - должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации.  **2. Пределы действия Порядка**  2.1. Положения Порядка распространяются на обращения (предложения, жалобы, заявления), полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (Интернет).  2.2. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату. Рекомендуемая форма обращения изложена в Приложении 1 к настоящему Порядку.  В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.  В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.  2.3. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.  2.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.  2.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.  2.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.  2.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах в Общем отделе Администрации (далее – Общий отдел).  При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с главой МО МР «Корткеросский» либо его заместителем по направлению деятельности списывается в номенклатурное дело и передается в Общий отдел без уведомления заявителя.  2.8. 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 иной орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.  2.9. 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.  2.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.  **3. Порядок регистрации и направления обращений**  3.1. Регистрации и учету в системе электронного документооборота Администрации подлежат все поступившие обращения граждан.  Регистрация обращений производится работниками Общего отдела в системе электронного документооборота Администрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа.  В случае поступлений обращения в выходной или праздничный день его регистрация производится в следующий за ним первый рабочий день.  3.2. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится штамп Общего отдела с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации.  3.3. Обращение проверяется работником Общего отдела на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.  Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину ранее давался ответ в соответствии с действующим законодательством.  3.4. При регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации Общим отделом заполняется регистрационная карточка, в которую вносятся следующие данные:  - фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);  - дата обращения;  - вопрос (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений);  - фамилия и инициалы должностного лица, которому адресовано обращение (в именительном падеже);  - способ получения обращения (лично, почта, из ящика для обращений, электронная почта, курьер, факс). Если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;  - содержание (суть) обращения;  - ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера ранее зарегистрированного обращения;  - обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел Администрации и дата регистрации.  На обращении проставляется штамп Администрации, в котором указывается дата и номер регистрации.  3.5. Зарегистрированное в системе электронного документооборота Администрации обращение в течение 1 дня направляется главе МО МР «Корткеросский» либо его заместителю по направлению деятельности на рассмотрение и оформления резолюции. Срок оформления резолюции составляет не более 1 дня со дня получения обращения.  Резолюция содержит поручение должностному лицу Администрации о рассмотрении обращения, а при необходимости срок подготовки ответа на обращение.  3.6. После оформления резолюции главой МО МР «Корткеросский» либо его заместителем по направлению деятельности обращение с резолюцией возвращается в Общий отдел для ее регистрации в системе электронного документооборота Администрации, и не позднее 1 дня со дня получения резолюции, передается исполнителю.  В случае, если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее - соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляется исполнителю, которому поручен свод либо указанному в поручении первым (далее - ответственный исполнитель), соисполнителям направляется копия обращения и резолюции.  3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.2.7 настоящего Порядка.  3.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](consultantplus://offline/ref=E56910540B0D893499A9480074044FF3FF378A24DE082B626CC8D305572607C825A38AF3CD5C21BCBEB41BEE6FC37D4C1BB32568A4FFA188OD3EJ) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Республики Коми (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Республики Коми) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 2.7. настоящего Порядка.  3.9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.  3.10. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.  3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.  В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном [порядке](consultantplus://offline/ref=E56910540B0D893499A9480074044FF3FF388420D60E2B626CC8D305572607C825A38AF3CD5D27BEB2B41BEE6FC37D4C1BB32568A4FFA188OD3EJ) в суд.  **4. Рассмотрение и разрешение обращений**  4.1. Администрация (должностное лицо Администрации):  1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;  2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, 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 гражданина;  4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 2 настоящего Порядка;  5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.  4.2. Поступившие в Администрацию обращения разрешаются с изучением имеющихся в Администрации материалов. При необходимости обращения могут быть разрешены с истребованием нормативных документов, сведений из иных органов и учреждений, получением объяснений от граждан, а также должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.  Для оперативности истребования материалов используются технические средства информации и связи.  4.3. Обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.  4.4. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.  При рассмотрении обращения Администрацией заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.  4.5. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном законодательством, регулирующим вопросы рассмотрения обращений граждан, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию.  Переписка прекращается один раз на основании мотивированного ходатайства исполнителя, согласованного с начальником управления (отдела, сектора, службы) и курирующим заместителем главы МО МР «Корткеросский».  Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью главы МО МР «Корткеросский».  Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые доводы, сообщенные заявителем, проверяются в соответствии с настоящим Порядком.  4.6. Заявитель либо его представитель (лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель) по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.  4.7. Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в 15 - дневный срок со дня регистрации обращения. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения.  Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают глава МО МР «Корткеросский» либо его заместитель по направлению деятельности.  Ознакомление гражданина с документами и материалами производится работником управления (отдела, сектора, службы), являвшимся исполнителем при рассмотрении обращения либо работником Общего отдела, по адресу: 168020, Республика Коми, Корткеросский район, с. Корткерос, ул. Советская, д. 225, кабинет № 14 в приемные дни: понедельник, вторник, среда, четверг с 8.30 до 17.00, пятница с 8.30 до 15.30, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье - выходные дни.  Работник Администрации, ознакомивший заявителя либо его представителя с документами, составляет и приобщает к материалам по обращению справку о том, с какими материалами заявитель (его представитель) ознакомлен. Форма справки изложена в Приложении 2 к Порядку.  **5. Сроки рассмотрения обращений**  5.1. Обращения граждан, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации.  5.2. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.  5.3. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращения продлевается главой МО МР «Корткеросский» либо его заместителем по направлению деятельности с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней, в следующем порядке:  - ответственный исполнитель по обращению не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет на имя главы МО МР «Корткеросский» либо его заместителя по направлению деятельности ходатайство о продлении срока проверки по обращению с указанием причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено, согласованное с руководителем управления (отдела, сектора, службы);  - срок рассмотрения ходатайства и оформления резолюции главой МО МР «Корткеросский» либо его заместителем по направлению деятельности составляет не более 3 дней со дня получения ходатайства;  - в случае получения положительной резолюции о продлении срока рассмотрения обращения в адрес гражданина в течение 2 дней со дня получения резолюции ответственным исполнителем по обращению направляется соответствующее уведомление за подписью главы МО МР «Корткеросский» либо его заместителя по направлению деятельности;  О продлении срока проверки по обращению исполнитель информирует Общий отдел в день согласования ходатайства главой МО МР «Корткеросский» либо его заместителем по направлению деятельности, о чем в этот же день Общим отделом делается соответствующая отметка в регистрационной карточке по обращению в АС «Контроль входящей/исходящей корреспонденции».  **6. Регистрация и направление ответов на обращения**  6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.  6.2. Ответ на обращение дается с учетом требований федерального законодательства и права заявителя на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.  6.3. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.  В Администрации решение об отказе в удовлетворении первичных обращений принимает и дает ответ заявителям заместитель главы МО МР «Корткеросский» по направлению деятельности, а повторных обращений (в связи с отказом в удовлетворении доводов по первичному обращению) - глава МО МР «Корткеросский».  6.4. Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения, если иной срок не указан в резолюции к обращению.  Исполнитель в течение 3 дней со дня поступления информации (проекта ответа в части, касающейся соисполнителя) направляет проект полного ответа на обращение для подписания главе МО МР «Корткеросский» либо его заместителю по направлению деятельности (согласно резолюции к обращению).  6.5. Глава МО МР «Корткеросский» либо его заместитель по направлению деятельности в течение 3 дней со дня поступления проекта ответа подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.  Доработка ответа на обращение осуществляется без продления срока рассмотрения обращения.  Ответ на обращение, поступившее в Администрацию, может быть дан (подписан) руководителем структурного подразделения Администрации, являющегося отдельным юридическим лицом, если такое поручение дано главой МО МР «Корткеросский» - руководителей администрации либо его заместителем и отражено в резолюции по обращению.  6.6. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью главы МО МР «Корткеросский» либо его заместителя по направлению деятельности направляется исполнителем в Общий отдел для снятия с контроля в срок не позднее 1 дня до истечения срока исполнения обращения.  Общий отдел в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает его с контроля в системе электронного документооборота Администрации.  Ответ на обращение направляется Общим отделом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме, путем оформления почтового отправления в конверте и передачи его для отправки в установленном порядке.  6.7. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах его проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.  6.8. На поступившее в Администрацию обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п.1.5 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  **7. Организация и проведение личного приема граждан**  7.1. Глава МО МР «Корткеросский», его заместители ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением Администрации.  7.2. Предварительная запись на личный прием производится работниками Общего отдела по телефону (82136) 9-22-46 или при непосредственном обращении гражданина в Общий отдел в понедельник, вторник, среду, четверг с 08.30 до 17.00 часов, в пятницу с 08.30 до 15.30 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.  При записи на личный прием работником Общего отдела заполняется [карточка](#P458) личного приема (далее - карточка) по форме (Приложение 3 к Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, дата рождения, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.  В ходе предварительной записи работником Общего отдела устанавливается повторность обращения гражданина по изложенному вопросу. В случае выявления повторности поступления от гражданина обращений работником Общего отдела распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием.  В ходе предварительной записи гражданину отказывается в записи на личный прием в случае, если:  - решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Администрации или соответствующего должностного лица Администрации с разъяснением гражданину, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;  - гражданин обжалует судебное решение;  - гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).  После предварительной записи на личный прием работником Общего отдела сообщается гражданину фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан гражданин, дата и время личного приема, номер кабинета, а также о последствиях опоздания более чем на 15 минут на личный прием.  Приглашение граждан на личный прием осуществляется работником Общего отдела по телефону или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде не позднее 5 дней до даты личного приема.  7.3. Личный прием граждан, пришедших в Администрацию, проводится в специальных помещениях, обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.  7.4. [Список](#P512) граждан, приглашенных на личный прием к главе МО МР «Корткеросский», его заместителям (Приложение 4 к Порядку) формируется работником Общего отдела.  7.5. В ходе подготовки к личному приему работник Общего отдела осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.  7.6. Организацию проведения личного приема в Администрации осуществляет Общий отдел.  Контроль за организацией и проведением личного приема граждан в Администрации осуществляет заместитель главы МО МР «Корткеросский», курирующий деятельность Общего отдела Администрации.  7.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание Администрации осуществляется в соответствии с распоряжением Администрации.  Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным распоряжением Администрации.  При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема работником Общего отдела вносится соответствующая запись.  При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут, в связи с изменением порядка очередности приема гражданину по решению главы МО МР «Корткеросский», его заместителя (в зависимости от того, кто ведет личный прием) отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен.  При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут и при наличии в графике личного приема свободного времени личного приема на данный день гражданину предлагается данное свободное время.  7.8. Для участия в личном приеме при необходимости могут быть приглашены руководители или работники структурных подразделений Администрации, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.  7.9. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.  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.  В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации карточки в системе электронного документооборота Администрации.  7.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения в системе электронного документооборота Администрации производится запись в карточке.  7.11. Результат личного приема и поручения должностным лицам Администрации (при наличии) заносятся в карточку.  Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:  - устный ответ гражданину с его согласия по существу поставленных в обращении вопросов;  - направление поручений должностным лицам Администрации о принятии необходимых мер и направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;  - разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации;  - отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  7.12. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная должностным лицом, осуществлявшим личный прием, карточка личного приема регистрируется работником Общего отдела в системе электронного документооборота Администрации.  7.13. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из списка граждан, приглашенных на личный прием, в следующих случаях:  - при возврате письменного приглашения на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;  - с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле работником Общего отдела;  - по устному сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.  7.14. Руководители структурных подразделений Администрации, имеющих статус юридического лица, ведут личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с нормативными правовыми актами отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.  Графики личного приема граждан руководителями структурных подразделений Администрации, имеющих статус юридического лица, утвержденные соответствующим нормативным правовым актом, предоставляются в Общий отдел Администрации для размещения на информационных стендах Администрации и в фойе первого этажа здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации в разделе «Обращения граждан».  **8. Формы контроля за рассмотрением обращений**  8.1. Текущий контроль за соблюдением работниками Администрации настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции руководителями структурных подразделений Администрации.  8.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится Общим отделом.  8.3. Обращение снимается с контроля работником Общего отдела в системе электронного документооборота Администрации в течение 1 дня после предоставления ответа на обращение для отправки в установленном порядке или предоставления копии ответа на обращение, направленного структурным подразделением Администрации, имеющим статус юридического лица.  Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение.  Данные о снятии с контроля обращения работник Общего отдела вносит в систему электронного документооборота Администрации.  8.4. В рамках осуществления общего контроля Общий отдел ежедневно направляет в адрес исполнителей в системе электронного документооборота Администрации [напоминание](#P572) (копию регистрационной карточки по обращению) наступлении срока рассмотрения обращения со сроком рассмотрения на предстоящий день.  8.5. В рамках осуществления общего контроля Общий отдел еженедельно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений информирует об этом (путем направления в системе электронного документооборота регистрационной карточки по обращению) руководителя управления (отдела, сектора, службы), являющегося ответственным за рассмотрение обращения, а также заместителя главы МО МР «Корткеросский» - руководителя администрации по направлению деятельности (с учетом доводов обращения).  8.6. Ежеквартально, не позднее 10 числа, следующего за отчетным, заведующий Общим отделом направляет информацию – отчет (в произвольной письменной форме) о результатах рассмотрения обращений в Администрации, фактах нарушения сроков рассмотрения обращений в адрес заместителя главы МО МР «Корткеросский», курирующего работу Общего отдела, для последующего доклада главе МО МР «Корткеросский» и решения вопроса о необходимости принятия соответствующих мер (в том числе, организационного, дисциплинарного и иного воздействия) к работникам Администрации, виновным в нарушении требований законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.  8.7. Работники структурных подразделений Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан.  **9. Списание обращений «В дело»**  9.1. Последний этап работы с обращениями - списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел Администрации (далее - Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой распоряжением Администрации.  9.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.  9.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, резолюций и их полнота. Не рассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.  9.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка работником Общего отдела.  9.5. Списанные «В дело» материалы хранятся в Общем отделе. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.  Приложение № 1  к Порядку    **Рекомендуемая форма обращения**  Администрация МО МР «Корткеросский»  (наименование органа местного самоуправления)    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество)  Главы муниципального района «Корткеросский» – руководителя администрации, заместителя Главы муниципального района «Корткеросский» – руководителя администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (фамилия, имя, отчество гражданина (при наличии)  проживающего(-ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Заявление (предложение, жалоба)  Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).  "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Приложение № 2  к Порядку  **Справка**  **об ознакомлении гражданина с документами и материалами**  "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Мною, Ф.И.О. работником Общего отдела Администрации составлена настоящая справка о том, что: "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. в \_\_\_ часов \_\_\_ минут гражданин (Ф.И.О. гражданина) ознакомлен со следующими документами и материалами:  1.  2.  3.  С документами и материалами ознакомлен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина)  подпись  Настоящий акт составил:  Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)  подпись  Приложение № 3  к Порядку  Карточка личного приема N \_\_\_\_\_\_  Дата приема: "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Гражданин, пришедший на личный прием:  Фамилия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Имя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Льготный состав: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Повторность обращения: да/нет  Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должностное лицо, осуществляющее личный прием:  Фамилия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Имя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Решение, принятое по устному обращению:  Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  подпись расшифровка подписи  Даны поручения:  1. Фамилия И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Содержание поручения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Срок исполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2. Фамилия И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Содержание поручения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Срок исполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отметка о получении письменного обращения во время приема:  Дата регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  подпись расшифровка подписи  Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Приложение № 4  к Порядку  Список граждан,  приглашенных на личный прием к главе МО МР  «Корткеросский» - руководителю Администрации (заместителю  руководителя Администрации)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, инициалы имени и отчества главы МО МР «Корткеросский»  – руководителя Администрации, заместителя главы МО МР «Корткеросский» - руководителя Администрации)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата личного приема граждан  Место проведения: кабинет N \_\_\_\_\_   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | N п/п | Ф.И.О. гражданина | Ф.И.О. исполнителя | Время личного приема граждан | | 1. |  |  |  | | 2. |  |  |  | | 3. |  |  |  | | 4. |  |  |  | | 5. |  |  |  | | 6 |  |  |  | | 7. |  |  |  | |  |