|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению администрации  Урупского муниципального района  от 03.04.2017 № 82 |

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан

в администрации Урупского муниципального района

1. **Общие положения**

## 1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Урупского муниципального района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Урупского муниципального района с федеральными, республиканскими органами государственной власти и исполнительными органами всех уровней при организации работы по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации,2006, №31 (1 часть), ст. 3451);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации;

Федеральный закон от 02.03.2007 № 25 ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Карачаево-Черкесской Республики от 15.11.2007 № 75 – РЗ «О некоторых вопросах муниципальной службы в Карачаево-Черкесской Республике»;

Инструкция по работе в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело», утвержденная распоряжением Главы Карачаево-Черкесской Республики от 22.10.2015 №238-р;

[Устав](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=48967;fld=134) Урупского муниципального района;

настоящий Порядок и иные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы рассмотрения обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение – рекомендация автора/заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба автора/заявителя 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба автора/заявителя 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 органах местного самоуправления.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции администрации Урупского муниципального района, рассмотрение осуществляется во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Результатом рассмотрения обращения является:

устный или письменный ответ гражданину на все поставленные в обращении вопросы в установленные сроки;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

**2. Требования к порядку рассмотрения обращения**

2.1. Основанием для начала исполнения организации рассмотрения обращений граждан является письменное обращение гражданина к руководителю или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления.

Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование органа местного самоуправления, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора, почтовый адрес, по которому ему должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или предпочтительно в копиях).

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименованиеоргана местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, его почтовый адрес и контактный телефон (если есть).

2.1.2. Регистрация обращений производится в течение 3 рабочих дней со дня даты поступления в администрацию Урупского муниципального района.

2.1.3. Конечным результатом исполнения организации рассмотрения обращений граждан может являться:

устный или письменный ответ гражданину в установленные сроки на все поставленные в обращении вопросы;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

2.1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в отделе по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе;

с использованием средств телефонной связи;

посредством размещения информации на информационных стендах администрации Урупского муниципального района;

электронного информирования;

посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»);

публикации в средствах массовой информации (газета «Новости Урупа»).

2.1.5. Место нахождения администрации Урупского муниципального района, справочные телефоны:

369260, Карачаево - Черкесская Республика, Урупский район, ст.Преградная, ул. Советская д.60.

Отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе расположен в здании администрации Урупского муниципального района на 2 этаже, кабинет №29.

Официальный Интернет-сайт администрации Урупского муниципального района – urupadm.ru.

Электронный адрес – urup-o-otdel@yandex.ru.

Телефон/факс администрации Урупского муниципального района:

6-22-43, 6-16-45.

Телефон заместителя начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственного за работу с обращениями граждан в администрации Урупского муниципального района: 6-24-51.

2.1.6. Информация о помещении, где осуществляется прием граждан, графиках приема граждан, контактных телефонах, сообщается по телефонам для справок и размещается:

на Интернет-сайте администрации Урупского муниципального район;

на информационном стенде в фойе здания администрации Урупского муниципального район.

2.2. Основными требованиями к информированию граждан о рассмотрении обращения являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

компетентность;

полнота информирования.

2.2.1. Информирование граждан о рассмотрении обращения осуществляется в виде публичного информирования и индивидуального, проводимого в форме устного и письменного информирования.

2.2.2. Индивидуальное устное информирование о рассмотрении обращения обеспечивается работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, секретарями администрации Урупского муниципального района лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, секретари, а также другие сотрудники администрации Урупского муниципального района подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращения, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц, а также при необходимости предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

2.2.3. Индивидуальное письменное информирование о рассмотрении обращения осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением, электронной почтой.

При коллективном обращении граждан в администрацию Урупского муниципального района письменное информирование о рассмотрении обращения осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в адрес граждан, указавших адрес проживания.

2.2.4. Публичное информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (газета «Новости Урупа»), а также путем размещения информации на официальном сайте администрации Урупского муниципального района в сети «Интернет».

2.2.5. Помещения, предусмотренные для проведения приема граждан, должны обеспечивать:

доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным муниципальным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции администрации Урупского муниципального района;

доступ к муниципальным правовым актам, регулирующим рассмотрение обращений граждан;

наличие письменных принадлежностей и бумаги;

соблюдение мер безопасности: недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

санитарно-эпидемиологические требования.

2.3. На стенде администрации Урупского муниципального района, а также в местах, предназначенных для проведения приема граждан размещается следующая обязательная информация:

информация о порядке рассмотрения обращений граждан;

график личного приема граждан руководством администрации Урупского муниципального района;

информация о должностных лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адрес официального сайта администрации Урупского муниципального района;

выписки из муниципальных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию администрации Урупского муниципального района.

Официальный Интернет-сайт администрации Урупского муниципального района в части реализации рассмотрения обращений граждан должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты администрации Урупского муниципального района, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;

графики и информацию о порядке приема граждан;

обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;

размещение муниципальных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

информацию по актуальным вопросам граждан.

**3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Обращение, поступившее в администрацию Урупского муниципального района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения,если главой администрации Урупского муниципального района или заместителями главы администрации Урупского муниципального района, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

3.1.2. При необходимости срок рассмотрения обращения может быть в порядке исключения продлен главой администрации Урупского муниципального района, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

3.1.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно, не позднее трех рабочих дней со дня обращения.

3.1.4. Обращения депутатов представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

3.2. Порядок продления сроков рассмотрения обращений граждан.

3.2.1. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе, заместителям главы администрации Урупского муниципального района на согласование.

3.2.2. Глава, заместители главы администрации Урупского муниципального района на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения. Непосредственный исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения исполнитель предоставляет в отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, для внесения изменений контрольных сроков.

3.2.3. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется заместителем начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

4.1.Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Урупского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

4.1.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

4.1.2. Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных и исполнительных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в электронном виде с использованием системы защищенного обмена на базе VipNet.

4.1.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе.

4.1.4. Работники, ответственные за прием документов:

проверяют правильность адресов корреспонденции и целостность упаковки, при необходимости возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагают конверт;

прикладывают поступившие в конверте документы (копии паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие подобные документы);

составляют акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 1, 2, 3 к Порядку). Один экземпляр акта хранится в отделе по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе.

4.1.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан по форме согласно приложению 4 к Порядку.Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

4.1.6. Обращения, поступившие по факсу, в виде электронного обращения, принимаются и учитываются работниками по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе.

4.1.7. Поступившие в адрес сотрудников администрации Урупского муниципального района обращения с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются для рассмотрения адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается сотрудником в отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

4.2. Регистрация поступающих обращений граждан.

4.2.1.Все поступившие в администрацию района письменные обращения граждан и приложения к ним, в том числе поступившие по факсу, телеграфу, электронной почте принимаются и учитываются работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе.

Поступившие в отдел администрации письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

На лицевой стороне первого листа (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, который автоматически присваивается в системе «Дело».Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

В обязательном порядке вносится следующая информация: дата поступления обращения; фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии); почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты; канал поступления обращения (почта, e-mail, курьер и тому подобное); сведения об адресате; состав документа (количество страниц); реквизиты сопроводительного письма (при наличии): указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства КЧР, Управления Главы и Правительства КЧР по работе с обращениями граждан и организаций, краткое содержание обращения; рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором).

Если обращение подписано несколькими авторами, то в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

4.2.2. Обращения, переданные гражданами во время личного приема или непосредственно в администрацию Урупского муниципального района, регистрируются работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе.

4.2.3. Обращения проверяются на повторность, при необходимости сверяются с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения предыдущего, считается первичным и приобщается к ранее поступившему обращению. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

4.2.4. По смысловому содержанию формулируется и печатается аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение.

4.2.5. Согласно тематическому классификатору обращения проставляется код темы. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

4.2.6 Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

4.2.7. На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.

Результатом выполнения действий является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение должностному лицу согласно резолюции главы, заместителей главы администрации Урупского муниципального района.

4.3. Направление обращений граждан на рассмотрение.

4.3.1. Все письменные обращения, поступившие в администрацию района, рассматриваются главой администрации, а в его отсутствие, исполняющим обязанности главы администрации или заместителем главы администрации в течение 3-х дней с момента поступления обращения на рассмотрение.

Срочные обращения передаются незамедлительно.

Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам администрации Урупского муниципального района или ее структурных подразделений, передаются по назначению.

4.3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрация Урупского муниципального района направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.3.3. Глава, заместители главы администрации Урупского муниципального района по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

определяют исполнителей, характер действий и сроки рассмотрения обращения, при этом поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст поручения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения, считая от даты подписания (если дата исполнения не указана, то она определяется в количестве 30 календарных дней со дня регистрации обращения в отделе по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе;

дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

ставят рассмотрение обращения на контроль.

4.3.4. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, должностных лиц, глава, заместители главы администрации района указывают в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

4.3.5. По результатам рассмотрения обращений главой, заместителями главы администрации района работник отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе:

вносит в базу данных содержание резолюции руководителя, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о постановке обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам или органы местного самоуправления;

4.3.6. Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции - 7 дней со дня регистрации.

4.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.3.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 4.3.7. , невозможно направление жалобы на рассмотрение в 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 в суд.

4.3.9. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, от одного исполнителя другому, минуя отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе. О такой передаче работником отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

4.4. Рассмотрение обращений граждан.

4.4.1. Администрация Урупского муниципального района рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, либо по телефону.

4.4.2. Обращения могут рассматриваться в структурных подразделениях администрации Урупского муниципального района (в том числе с выездом на место).

4.4.3. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым или обозначенный словом «свод».

4.4.4. Исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.

4.4.5. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.4.6. Персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его в отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, несет исполнитель, указанный в поручении первым.

4.4.7. Разъяснения законодательства Российской Федерации и Карачаево-Черкесской Республики, правовых актов администрации Урупского муниципального района, практики их применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются структурными подразделениями администрации Урупского муниципального района в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по результатам рассмотрения обращения гражданина.

4.4.8. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в администрацию Урупского муниципального района, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

4.4.9. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников администрации Урупского муниципального района, депутатов и иных организаций. В проверках могут принимать участие сами заявители.

4.4.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4.11. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.4.12. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Урупского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

4.5. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

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

при подготовке ответов на обращения граждан заявители в обязательном порядке информируются о том, по постановлению каких должностных лиц они готовились. Например: "На Ваше обращение к...", "По поручению...", "В соответствии с указаниями..." и т.п.;

ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающую конкретную информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении не может быть решена положительно, то указывается по каким причинам;

в ответе должно быть указано кому он направлен, дата отправки, исходящий номер, регистрационный номер обращения, присвоенный отделом по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя;

на коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса;

к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму;

ответы заявителям, в федеральные и республиканские органы печатаются на бланках, установленной формы.

4.5.2. Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации, а в его отсутствие, исполняющим обязанности главы администрации или заместителем главы администрации района.

Ответы в вышестоящие республиканские органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации Урупского муниципального района.

4.5.3. Подлинники обращений граждан в федеральные и республиканские органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.5.4. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, передаются заместителю начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

Основанием для возврата ответа может являться:

оформление ответа с нарушением установленной формы;

противоречие действующему законодательству выводов, изложенных в ответе;

недостаток информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией руководителя.

В случае возврата ответа на доработку исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные недостатки;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

После проверки заместителем начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе правильности оформления всех материалов по рассмотрению обращения, в случае отсутствия замечаний, направляет их должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

Обращения списываются "В дело", если полученные от исполнителей ответы соответствуют всем предъявляемым к ним требованиям.

4.5.5. Ответ на обращение может быть вручен заявителю лично, отправлен по почтовой связи или электронной почтой.

4.5.6. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты в форме электронного документа.

В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных и республиканских органов власти, направляется в соответствующие органы, в электронном виде по электронной почте с использованием системы защищенного обмена на базе VipNet.

Вся информация по ответам вносится в базу данных.

4.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

4.6.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.6.2. Если в указанном выше 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.

4.6.3. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6.4. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.6.5. В случае, если текст письменного сообщения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместители главы администрации Урупского муниципального района на основании служебной записки исполнителя 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 администрацию Урупского муниципального района или одному и тому же должностному лицу.О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6.7. 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.

4.6.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию Урупского муниципального района либо должностному лицу администрации Урупского муниципального района.

4.7. Оформление и хранение дела по письменному обращению.

4.7.1. Проверенные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работ формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.7.2. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

4.7.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

4.7.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе в текущем архиве в течение 5 лет, затем в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации Урупского муниципального района уничтожаются в установленном порядке.

4.7.5. Учетные карточки рассмотренных обращений хранятся в базе данных 5 лет.

4.8. Организация личного приема граждан.

4.8.1. Основание для начала процедуры: устное обращение гражданина к должностному лицу на личном приеме.

Личный прием граждан в администрации района осуществляется главой и заместителями главы администрации Урупского муниципального района.

4.8.2. Личный прием граждан главой и заместителями главы администрации Урупского муниципального района проводится в соответствии с графиком личного приема, составляемым на год заместителем начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственным за работу с обращениями граждан и утверждаемым главой администрации Урупского муниципального района.

4.8.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на личный прием к главе или заместителям главы администрации района, организация проведения личного приема возлагается на заместителя начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственному за работу с обращениями граждан и секретарей приемных администрации Урупского муниципального района.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.8.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации Урупского муниципального района, работниками, ответственными за организацию проведения личного приема даются обратившимся гражданам необходимые разъяснения по существу поставленных вопросов.

4.8.5. Запись граждан на личный прием к главе и заместителям главы администрации района проводится ежедневно заместителем начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственным за работу с обращениями граждан, секретарями администрации с 9-00 до 17-00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

4.8.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина за исключением случаев коллективного обращения граждан.

4.8.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, которая устанавливается с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, даты и времени записи на прием. Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.8.8. Учет и регистрация граждан на личном приеме у главы или заместителей главы администрации района проводятся секретарями администрации.

4.8.9. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке регистрации приема граждан (приложение №5 к Порядку) секретарем администрации района.

4.8.10. В случае повторного обращения заместитель начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

4.8.11. В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или разъяснения поставленных вопросов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке учета приема посетителей. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращениях вопросов.

4.8.12. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.8.13. Руководитель, ведущий прием, принимает решение о постановке устного обращения на контроль.

4.8.14. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме, сделать заявление. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

4.8.15. Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

4.8.16. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой, заместителями главы администрации района, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурные подразделения администрации района или должностными лицами.

После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке регистрации приема граждан, поступившие устные запросы фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе и передаются ответственным исполнителям на исполнение.

4.8.17. Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с карточкой учета приема посетителей должностному лицу, осуществляющему личный прием.

4.9. Рассмотрение устного обращения. Подготовка письменного ответа.

4.9.1. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет его исполнителя и ставит обращение на контроль.

4.9.2. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на заместителя начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственного за работу с обращениями граждан.

4.9.3. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, поступившая от исполнителей, заместителем начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственным за работу с обращениями граждан, передается руководителю, осуществлявшему прием, который списывает материалы рассмотрения "В дело", либо дает дополнительные поручения.

4.9.4. Проекты ответов, подготовленные работниками администрации района, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые их подписывают, либо дают дополнительные поручения. Подписанные ответы работниками отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе направляются гражданину в порядке делопроизводства. По желанию гражданина ответ может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

4.10. Оформление дела по устному обращению.

4.10.1. Сотрудники, ответственные за подготовку личного приема, после его окончания проводят первичную обработку материалов и передают их в отдел по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, где они проверяются и формируются в дела.

4.10.2. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

4.10.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

4.10.4. Сформированные дела помещаются в специальные папки принятых граждан для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

4.10.5. Учетные карточки приема устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

4.10.6. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, в текущем архиве в течение 5 лет, после чего в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

4.11. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

4.11.1. В целях своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан заместитель начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственный за работу с обращениями граждан, постоянно проводит анализ содержания поступающих обращений и принимаемых по их исполнению мер.

4.11.2. Заместитель начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственный за работу с обращениями граждан раз в полугодие готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) и представляет их главе администрации района.

4.11.3. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется заместителем начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственным за работу с обращениями граждан в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями администрации района.

4.11.4. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

# 5. Контроль за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе сотрудников администрации Урупского муниципального района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех писем, адресованных Главе Карачаево-Черкесской Республики, а также полученных из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации.

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

5.5. Руководитель, поставивший обращение на контроль:

рассматривает справку о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручение об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

5.6. Исполнитель контрольного обращения должен направить соответствующему руководителю информацию либо копию ответа о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки.

5.7. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем автору направляется уведомление с указанием контрольного срока исполнения.

5.8. Контрольное обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявленным к нему требованиям.

5.9. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

поступление письменного ответа от должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

представление исполнителем информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

5.10. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными регламентами.

5.11. Текущий контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, а также исполнением поручений, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на заместителя начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственного за работу с обращениями граждан в соответствии с должностным регламентом.

5.12. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает руководитель, поставивший обращение на контроль. Если поручение выполнено полностью документ списывается «В дело».

5.13. При поступлении отработанных обращений граждан работники отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе снимают обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся реквизиты ответа.

**6. Ответственность работников при   
рассмотрении обращений граждан**

6.1.1. Работники администрации Урупского муниципального района, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения, качество исполнения резолюции руководителя, давшего поручение.

6.1.2. Сотрудники отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе несут персональную ответственность за организацию прохождения документов и контроль исполнения поручения руководителя, данного по рассмотрению обращения, сохранность текущих и архивных документов (обращений граждан).

6.1.3. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения, своевременность и обоснованность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

6.1.4. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

6.1.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на секретаря приемной администрации района, проводившего прием, заместителя начальника отдела по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.1.6. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

6.1.7. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Урупского муниципального района.

6.1.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику администрации Урупского муниципального района, в соответствии с поручением главы, заместителей главы администрации района, руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Урупского муниципального района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

**7. Другие положения, характеризующие требования к рассмотрению обращений граждан**

7.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

**8. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения, в ходе рассмотрения обращений граждан**

8.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Урупского муниципального район при рассмотрении его обращения, а также принимаемые ими решения и решения, принятые по результатам рассмотрения обращения гражданина в досудебном (внесудебном порядке).

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) по рассмотрению обращений граждан включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностных лиц вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу (далее-жалоба).

8.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.

8.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица администрации Урупского муниципального района, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

8.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, вышестоящее должностное лицо администрации Урупского муниципального района:

8.5.1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращения.

8.5.2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

8.6. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы в администрации Урупского муниципального района.

8.7. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации Урупского муниципального района, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, в судебном порядке.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Порядку рассмотрения обращений  граждан в администрации Урупского муниципального района |

АКТ №\_\_\_\_

ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ В

ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ

И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Урупского муниципального

(число, месяц, год)

района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Порядку рассмотрения обращений  граждан в администрации Урупского муниципального района |

АКТ №\_\_\_\_

О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С

ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Урупского муниципального

(число, месяц, год)

района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 3  к Порядку рассмотрения обращений  граждан в администрации Урупского муниципального района |

АКТ №\_\_\_\_

О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ В ЗАКАЗНЫХ

ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Урупского

(число, месяц, год)

муниципального района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №4

к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Урупского муниципального района

РАСПИСКА

в получении обращения гражданина

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_ год

Отделом по организационным и общим вопросам, кадровому, правовому обеспечению и мобилизационной работе администрации Урупского муниципального района получено обращение гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Листов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон для справок: 6-24-51

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 5  к Порядку рассмотрения обращений  граждан в администрации Урупского муниципального района |

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

№\_\_\_\_\_\_\_ дата приема « » 20 г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заключение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вторая сторона

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому и что поручено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №6

к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Урупского муниципального района

**Журнал регистрации устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата поступления | Фамилия,  имя,  отчество, адрес заявителя | Краткое содержание обращения | Кому и когда направлено для исполнения | Результат рассмотрения | Номер дела по номенклатуре |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**