**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БЛЮДЧАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА ЧАНОВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

24.04.2020 № 9

Об утверждении Порядка организации работы

с обращениями граждан

 В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района Новосибирской области и в администрацию Блюдчанского сельсовета Чановского района Новосибирской области, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан (Приложение № 1).

2.Специалисту администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района, руководствоваться в работе положениями настоящего Порядка организации работы с обращениями граждан.

3.Опубликовать настоящее распоряжение в источнике официального опубликования муниципальных правовых актов и разместить на официальном сайте администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района.

4.Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района Н.В.Довгаль.

Глава Блюдчанского сельсовета

Чановского района Новосибирской области Н.Н. Мищенко

43-161

Довгаль

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №1к распоряжению администрации Блюдчанского сельсоветаЧановского районаот 24.04.2020 г. № 9 |

**ПОРЯДОК**

 **организации работы с обращениями граждан**

**I. Общие положения**

1.Порядок организации работы с обращениями граждан (далее – Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района и в администрацию Блюдчанского сельсовета Чановского района в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Блюдчанского сельсовета Чановского района Новосибирской области (далее – Глава Блюдчанского сельсовета Чановского района), заместителем главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района.

2.Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящим Порядком.

3.Граждане имеют право обращаться к Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района и в администрацию Блюдчанского сельсовета Чановского района:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

1.Письменные обращения граждан, поступившие Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района и в администрацию Блюдчанского сельсовета Чановского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная д. 16, с.Блюдчанское, Чановского района Новосибирской области, 632230.

Факс: (38367)43-161. Телефоны (38367)43-192

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа:bludchan@mail.ru

2.Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района, заместителя главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района. Вышеуказанные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

3.Работу с обращениями граждан, поступившими Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района Новосибирской области и в администрацию Блюдчанского сельсовета Чановского района, организует администрация Блюдчанского сельсовета Чановского района осуществляет общественная приемная Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района (далее - общественная приемная).

4.При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

5.Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

6.Подготовка ответов на обращения граждан осуществляется структурными подразделениями администрации в соответствии с компетенцией и резолюцией Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится общественной приемной в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота и делопроизводства (СЭДД).

2.На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер (приложение № 1).

3. Глава Блюдчанского сельсовета Чановского района определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) заместителю главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района;

2) специалистам главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района;

4. При регистрации письменного обращения в СЭДД заносится следующая информация:

1)краткое содержание;

2)регистрационный номер;

3)дата регистрации обращения;

4)фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

5)кратность поступления;

6)форма обращения;

7)вид обращения;

8)тип обращения;

9)почтовый адрес или адрес электронной почты;

10)социальное положение;

11)тематика обращения;

12)должностное лицо;

13)предмет ведения;

14)откуда поступило обращение;

15)информация о перенаправлении обращения;

16)дополнительная информация;

17)информация об исполнении.

5. При регистрации заполняется регистрационная карточка (приложение №2), в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

4) социальная и льготная категория (если указана в обращении);

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) суть обращения;

6. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

7. Обращение, поступившее в администрацию Блюдчанского сельсовета Чановского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Письменное обращение, в том числе и поступившее в форме электронного документа, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района и администрации, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3. Ответ на запрос подписывает Глава Блюдчанского сельсовета Чановского района либо лицо, на то уполномоченное.

4.Ответы на письменные обращения сканируются и в электронном виде прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

5.Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

6.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляет главный специалист отдела правовой и кадровой работы.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в общественную приемную для формирования дел. На лицевой стороне папки проставляется:

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

4) адрес заявителя;

5) суть обращения;

6) дата снятия с контроля.

2. В папку вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения, с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) регистрационная карточка;

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

3. Снятые с контроля обращения граждан, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

2. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Блюдчанского сельсовета Чановского района Новосибирской области;

2) заместитель главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района;

3. Приемы граждан проводятся:

- в помещении администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района;

- в кабинете заместителя главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района;

4. Запись граждан на личный прием осуществляет главный специалист по работе с населением отдела правовой и кадровой работы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района.

5. Предварительно записаться на личный прием можно в общественной приемной Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района лично (приложение 3) и по телефону: 43-101, специалист по работе с населением разъяснит порядок записи и проведения личного приема. Обращения регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4).

6. Главный специалист по работе с населением вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Блюдчанского сельсовета Чановского района заявителю сообщается специалистом общественной приемной дополнительно.

9. Заместитель главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района, ведет личный прием граждан без предварительной записи в порядке очередности в своих служебном помещении (кабинете).

10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава Блюдчанского сельсовета Чановского района, заместитель главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района, своевременно сообщают об этом специалисту общественной приемной. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

11. Заместитель главы администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района, руководители структурных подразделений администрации Блюдчанского сельсовета Чановского района при необходимости проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах Блюдчанского сельсовета, общественных организациях и т.д.

 12. В день проведения личного приема граждан Главой Блюдчанского сельсовета Чановского района общественной приемной заполняют карточки личного приема граждан (приложение № 5)

13. При проведении личного приема граждан заместителем главы администрации, карточки личного приема граждан заполняются главным специалистом по работе с населением непосредственно перед личным приемом и сразу после проведения личного приема передаются в общественную приемную

**VII. Прием граждан в общественной приемной**

1.Прием граждан в общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной Главы Блюдчанского сельсовета Чановского района и должностными инструкциями муниципальных служащих в помещении общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

2.Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже здания администрации оборудован информационный стенд.

3.На информационном стенде, на сайте администрации размещается следующая информация:

1) законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления Главой Блюдчанского сельсовета Чановского района, заместителем главы администрации.

3) фамилия, имя и отчество руководителя общественной приемной, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений;

4)информация о номере телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

4. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист по работе с населением, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

5.Личные обращения граждан в общественную приемную регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

6.При проведении приема граждан главный специалист по работе с населением принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

7.В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, руководитель общественной приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Организация работы с сообщениями и запросами информации, поступившими в «справочную телефонную службу» общественной приемной**

1.«Справочная телефонная служба» - 8-383(67)-43-101 работает в администрации с 08:00 до 17:00 часов; пятница с 09:00 до 16:00 (перерыв с 13.00 до 14.00 час.) кроме выходных (суббота и воскресенье), в нерабочее время, выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

2.Сообщения и запросы информации, поступившие в «справочную телефонную службу» регистрируются в СЭДД.

3.Если по сообщению и запросу информации не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

**IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится главным специалистом по работе с населением на основе базы данных СЭДД.

2. Главный специалист по работе с населением составляет и направляет ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в общественную приемную Губернатора Новосибирской области.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

1.Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

-первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации - к Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района;

-руководителей структурных подразделений администрации - к Главе Блюдчанского сельсовета Чановского района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

3.Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа лично или направить жалобу по почте.

Приложение № 1

Регистрационный штамп

|  |
| --- |
| Общественная приемнаяГлавы Чановского района Вх. №\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_ |

Приложение № 2

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Входящий номер** | Дата регистрации | Откуда поступило, дата, индекс |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Ф.И.О.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Адрес:**

**Род занятий:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Содержание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Резолюция :** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата передачи на исследование** | **Кому направлено** | **Срок исполнения** | **Расписка в получении, дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г \_\_\_\_\_\_\_\_\_ дня

Удовлетворительно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отказано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дано разъяснение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о дополнительном контроле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Когда и кем снято с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

Приложение № 3

ЖУРНАЛ

Регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Резолюция |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение № 4

ЖУРНАЛ

Регистрации обращений граждан, поступивших по справочному телефону

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Резолюция |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение № 5

|  |
| --- |
| **Карточка личного приема граждан № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Дата приёма  **«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** г*.*Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин./\_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин. |
| **Ф.И.О. заявителя**  |
| (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица) |
|  |
| **Социальное положение, льготы**  |
|  |
|  |
| **Документ, удостоверяющий личность заявителя**  |
| (паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность) |
| **Почтовый адрес для направления ответа**  |
|  |
| **Телефон**  |
| **Содержание устного обращения**  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица), ведущего приём** |
|  |
| **Решение (поручение), принятое по обращению** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Принято письменное обращение в ходе личного приёма**  |
| **Подпись ведущего прием** |

**Ход рассмотрения обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О.****исполнителя** | **Сроки рассмотрения** |
| **контрольный** **срок ответа** | **продление срока рассмотрения** | **отметка об исполнении** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Направлен письменный ответ | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Примечание:**

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.