**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КАНТЕМИРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КАНТЕМИРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ВЕСТНИК № 14**

**МУНИЦИПАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

**КАНТЕМИРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАНТЕМИРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**03.04.2025 год**

**р.п. Кантемировка**

**Содержание:**

**Постановления:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** **п/п** | **Дата****регистрации** | **Наименование решения** |
| 83 | 03.04.2025 | Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Кантемировского городского поселения |

#### гербовый щит ЧБ-АДМИНИСТРАЦИЯ

#### КАНТЕМИРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**КАНТЕМИРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 03.04.2025 г. № 83

 р.п.Кантемировка

**Об утверждении** **Положени****я о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Кантемировского городского поселения**

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в целях повышения эффективности в работе по рассмотрению обращений граждан администрация Кантемировского городского поселения **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Кантемировского городского поселения.

2. Секретарю администрации Кантемировского городского поселения (Рогозянской В.Н.) ежеквартально проводить анализ обращений граждан и направлять в установленном порядке начальнику сектора по управлению делами администрации Кантемировского городского поселения (М.А. Мабенджидис) письменную информацию о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Кантемировского городского поселения.

3. Ответственность за своевременность и качество рассмотрения обращений граждан, а также за принимаемые на основании поступивших обращений граждан меры реагирования возложить на заместителя главы администрации Кантемировского городского полселения, а также на иных муниципальных служащих и сотрудников администрации в пределах их функциональных обязанностей.

4. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципальных нормативных правовых актов органов местного самоуправления Кантемировского городского поселения.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника сектора по управлению делами администрации Кантемировского городского поселения (М.А. Мабенджидис).

Глава Кантемировского

городского поселения Ю.А. Завгородний

М.А. Мабенджидис

8 (47367) 6-12-56

Утверждено

постановлением

администрации Кантемировского

городского поселения

от 03.04.2025 №83

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ**

**КАНТЕМИРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

I. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в администрации Кантемировского городского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Кантемировского городского поселения, постановлением администрации Кантемировского городского поселения от 21.02.2018 №60 «О Регламенте администрации Кантемировского городского поселения».

1.2. Обращения граждан могут направляться в администрацию Кантемировского городского поселения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта администрации Кантемировского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию Кантемировского городского поселения.

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

2. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

2.1. Информация о работе с обращениями граждан представляется непосредственно в здании администрации Кантемировского городского поселения (далее - администрация поселения).

При личном обращении гражданам представляются сведения о графике приема граждан главой Кантемировского городского поселения (далее - глава городского поселения) и должностными лицами администрации Кантемировского городского поселения (далее - должностные лица).

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

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

- график приема граждан главой городского поселения и должностными лицами.

2.2. При обращении граждан по телефонам:

- по вопросам организации приема граждан - (8 47367) 6-22-55;

- по работе с письмами граждан - (8 47367) 6-22-55.

2.3. При обращении на сайт администрации Кантемировского городского поселения по электронному адресу (электронная приемная): <https://kantemirovskoe-r20.gosweb.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/uslugi-i-servisy/otpravit-obraschenie/>

2.4. При обращении по почте:

- адрес для обращений: 396730, Воронежская область, р.п. Кантемировка, ул. Победы,17.

2.5. Через размещение информации в СМИ.

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

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

3. Порядок работы с обращениями граждан в письменной форме

3.1. Обращения в письменной форме, поступившие по почте через приемную администрации (далее - приемная), проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. Конверты поступивших документов не уничтожаются, так как только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.

3.2. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится секретарем администрации или в ходе личного приема граждан главой поселения или иными уполномоченными лицами.

Заявитель в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращение, поступившее в администрацию Кантемировского городского поселения в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

4. Регистрация обращений

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

4.2. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения главе городского поселения, заместителю главы администрации городского поселения.

4.3. Обращения в письменной форме, направленные главе городского поселения, заместителю главы администрации, получает секретарь под роспись.

4.4. Обращения в письменной форме после рассмотрения главой городского поселения, заместителем главы администрации с соответствующей резолюцией не позднее одних суток со дня их получения возвращаются секретарю для направления указанным в резолюции исполнителям.

4.5. Обращения в письменной форме с соответствующей резолюцией в течение одного рабочего дня направляются секретарем для исполнения по почте или через канцелярию.

4.6. В случае если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальным предоставляется копия обращения.

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

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

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.

5.2. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, поступившие в администрацию городского поселения, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

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

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

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

Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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

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

6. Рассмотрение обращений

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

6.2. В случае необходимости обращение в письменной форме граждан рассматриваются с выездом на место с участием граждан, направивших обращения.

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

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

6.5. Рассмотрение обращений в письменной форме, принятие по ним мер осуществляют сотрудники администрации городского поселения, указанных в поручениях, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.

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

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

6.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан главе поселения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан секретарю администрации городского поселения.

6.9. Ответы на обращения в письменной форме граждан направляются заявителям за подписью главы Кантемировского городского поселения, заместителя главы администрации.

6.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Кантемировского городского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100035&field=134&date=07.04.2025) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Кантемировского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

6.13. Без ответа по существу поставленных вопросов оставляются:

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

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

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

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

Указанная жалоба направляется главе поселения.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [п. 6.14](#Par83) настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.17. Подготовленный исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) передается на подпись главе городского поселения, заместителю главы администрации. В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под роспись.

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

6.19. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

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

6.21. Обращения в письменной форме гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

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

7. Порядок личного приема граждан

7.1. Организация и проведение личного приема граждан в администрации городского поселения:

7.1.1. Прием граждан в администрации городского поселения осуществляется:

- главой Кантемировского городского поселения по согласованию с ним;

- заместителем главы администрации согласно графикам, утвержденным на полугодие распоряжениями администрации Кантемировского городского поселения;

Графики приема граждан размещаются на информационном стенде в приемных граждан и публикуются на официальном сайте администрации Кантемировского городского поселения в сети Интернет.

7.1.2. Прием граждан в соответствии с утвержденными графиками проводится в помещениях администрации Кантемировского городского поселения.

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

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

У входа в каждое помещение должна быть размещена табличка с наименованием помещения.

Центральный вход в здание, в котором проводится прием граждан, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

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

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

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

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

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

- режим работы приемной граждан;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием обращений в письменной форме и устное информирование граждан;

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

- текст настоящего Положения (полная версия - на официальном сайте администрации городского поселения в сети Интернет и извлечения - на информационных стендах).

Помещения для приема граждан должны быть оборудованы табличками с указанием должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

Помещения для приема граждан должны обеспечить возможность реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Помещения должны быть оборудованы пандусами, санитарными помещениями, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ к указанным помещениям лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов, использующих кресла-коляски.

7.1.3. В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан служебное помещение, в котором проводится прием, возможно оборудование видеокамерой, осуществляющей видео- и аудиозапись.

Информация о ведении видео- и аудиозаписи размещается для сведения граждан в помещении, где проводится прием.

Хранение записей осуществляется в течение двух месяцев со дня проведенного приема.

7.1.4. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, без уважительной причины (болезнь, отпуск, командировка, необходимость личного присутствия на совещании) не может перепоручить ведение личного приема другому должностному лицу.

7.1.5. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется секретарем администрации в рабочие дни с 8.00 час. до 17.00 час., перерыв - с 12.00 час. до 13.00 час.

7.1.6. Секретарь администрации, выслушав посетителя, консультируют посетителя, разъясняют ему порядок организации и проведения личного приема в администрации городского поселения. Секретарь также сообщает гражданину, что он вправе обратиться письменно.

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

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

В случае повторного обращения секретарь администрации осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

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

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

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

7.1.13. На личном приеме главы Кантемировского городского поселения, заместителя главы администрации может присутствовать секретарь администрации. При необходимости приглашаются сотрудники администрации Кантемировского городского поселения.

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

7.1.15. Секретарь администрации вносит в базу данных сведения о заявителе, краткое содержание обращения, Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием, Ф.И.О. исполнителя (кому дано поручение), дату приема и срок исполнения.

7.1.16. Секретарь администрации не позднее следующего дня после проведения приема граждан направляют исполнителям письменные поручения:

- главы Кантемировского городского поселения;

- заместителя главы администрации.

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

Копия письменного ответа в семидневный срок направляется секретарю с отметкой должностного лица: «разъяснено», «удовлетворено», «частично удовлетворено», «отказано», «на контроле». Секретарь администрации вносит в базу данных соответствующие отметки об исполнении поручения должностного лица, проводившего прием граждан.

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

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

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

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

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

7.2.3. Глава поселения за 5 дней до проведения встречи с трудовым коллективом информирует должностное лицо путем направления телефонограммы о предстоящей встрече с указанием учреждения (предприятия), данных о руководителе, времени и месте встречи, возможных вопросов и предполагаемого количества участников.

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

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

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

Должностное лицо администрации Кантемировского городского поселения выслушивает высказывания и пожелания представителей трудового коллектива, отвечает на вопросы.

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

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

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

8. Контроль исполнения обращений граждан

8.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляют заместитель главы администрации Кантемировского городского поселения и начальник сектора по управлению делами администрации Кантемировского городского поселения.

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

Контроль за сроками исполнения поручений с личных приемов осуществляет секретарь администрации Кантемировского городского поселения.

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

8.4. Текущий контроль осуществляется главным специалистом администрации.

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

Проведение плановых проверок осуществляется один раз в год согласно графику, утвержденному распоряжением администрации Кантемировского городского поселения.

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

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