***Порядок работы с обращениями граждан***

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Основные термины, используемые в инструкции**

1) Обращение гражданина - изложенное  в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

3) Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

4) Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

5) Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

6) Повторное обращение - повторными считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

**Прием и регистрация поступающей корреспонденции**

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные материалы или их копии в письменной форме.

Письма граждан, поступившие по почте, вскрываются председателем Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Контрольный орган городского округа ЗАТО Свободный по адресу:

Свердловская обл., пос. Свободный, улица Майского, дом 67, кабинет 203, рабочие дни с 8 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин. (перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч.00 мин.). Работники Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный уточняют в случае неразборчивого написания фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, наличие личной подписи и даты. Никаких  отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Контрольный орган городского округа ЗАТО Свободный.

При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп, куда вписывается входящий номер и дата регистрации письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Регистрация писем граждан производится в журнале регистрации входящей документации с последующим составлением регистрационно-контрольной карточки, которая содержит:

- Ф.И.О. обратившихся граждан;

- район проживания;

- вид корреспонденции, дату (факс, сеть Интернет, письмо);

- краткую информацию поставленных в письме вопросов, которая обосновывает адресность направления письма на рассмотрение;

- сроки обращения (признак повторности).

Обращения на иностранных языках не рассматриваются.

При поступлении повторных обращений в регистрационно-контрольной карточке указывается признак повторности и подбирается переписка по предыдущим обращениям.

При регистрации коллективных обращений, в которых указано несколько авторов, в регистрационно-контрольную карточку вносится первая фамилия заявителя, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ.

Указание об исполнении писем граждан, как правило, дается в форме резолюции. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

Письма с резолюциями фиксируются в журнале отправки и под роспись передаются ответственному специалисту.

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

**Сроки рассмотрения обращений**

Письменные обращения, поступившие в Контрольной орган городского округа ЗАТО Свободный рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если установленный срок рассмотрения истекает в нерабочий день, последним днем рассмотрения считается  день, предшествующий нерабочему.

Окончанием срока рассмотрения обращений (запросов) считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

В исключительных случаях, а также в случае направление запроса, председатель Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**Требования к оформлению ответов на обращения граждан**

Подготовленные исполнителями ответы на обращения с письмом заявителя, регистрационно-контрольной карточкой, другими материалами передаются председателю Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный на подписание.

Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

Текст ответа должен излагаться четко, кратко, последовательно, давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Снять документы с контроля может председатель Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный.

Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

При утрате исполнителем письменных обращений председателем Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный принимается решение о проведении служебной проверки.

Данные о списании документа в дело заносятся в журнал учета с проставлением даты закрытия письма, результатом рассмотрения, после чего вся переписка помещается в папку, на которой проставлен номер соответствующий составленной номенклатуре.

Обращения граждан хранятся в Контрольном органе городского округа ЗАТО Свободный в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение, утверждаемый председателем.

**Рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан**

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Прием граждан в Контрольном органе городского округа ЗАТО Свободный 2 и 3 среду месяца ведет председатель c 15.00 до 17.00.

На приеме у председателя Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный могут присутствовать инспектор Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный (по приглашению председателя).

На личном приеме должностным лицом заполняется регистрационно-контрольная карточка (Приложение). В случае, если изложенные в 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 ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган (орган местного самоуправления) в соответствии с его компетенцией.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы (органы местного самоуправления), об этом в семидневный срок сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в ч.4 ст.11 Федерального закона № 59–ФЗ от 2 мая 2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Работники Контрольного органа городского округа ЗАТО Свободный осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

Лица, виновные в нарушении федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Контрольном органе, обратившись:

по адресу: 624790, Свердловская обл., пос. Свободный, улица Майского, дом 67, кабинет 203;

по телефону Контрольного органа: (34345) 5-89-46;

через Интернет-сайт Контрольного органа: **ко-затосвободный.рф**;

по электронной почте: **kosvobod@mail.ru****.**

Приложение

**Регистрационно – контрольная карточка**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф.И.О.(обратившегося гражданина) | Адрес проживания | Вид корреспонденции, дата | Краткая информация поставленных в письме вопросов, которые обосновывают адресность направления письма на рассмотрение. | Срок рассмотрения обращения (признак повторности) |
|  |  |  |  |  |  |