**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ЛЮБИМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

 **ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

от 10.05. 2017 г. № 09-0506/17

г.Любим

Об утверждении Порядка работы

по рассмотрению обращений граждан

в администрации Любимского

муниципального района Ярославской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»; на основании Устава Любимского муниципального района, Администрация Любимского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить  Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Любимского муниципального района Ярославской области согласно Приложению.

2. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

3. Начальнику отдела управления делами Администрации Любимского муниципального района Ярославской области И.П. Супрун обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Администрации Любимского муниципального района Ярославской области в сети «Интернет» и опубликовать в приложении к районной газете «Наш край» - «Любимский вестник».

 4. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Любимского

муниципального района А.В. Кошкин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Любимского муниципального района

Ярославской области

от  10.05.2017 г. № 09-0506/17

**ПОРЯДОК**

**работы по рассмотрению обращений граждан в администрации**

 **Любимского муниципального района Ярославской области**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Любимского муниципального района Ярославской области (далее - Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения результативности и качества, открытости и доступности работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Любимского муниципального района Ярославской области (далее - Администрация), определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

-Уставом  Любимского муниципального района Ярославской области;

- настоящим Порядком.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, определенные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Обращения граждан рассматриваются Главой Любимского муниципального района Ярославской области, заместителями Главы администрации Любимского муниципального района, руководителями и специалистами структурных подразделений администрации Любимского муниципального района.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан  осуществляет начальник отдела управления делами администрации Любимского муниципального района.

 1.6. Отдел управления делами осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями Администрации, муниципальными учреждениями, предприятиями и иными организациями, администрациями городского и сельских поселений.

1.7. Работа с обращениями граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан, обращений, поступивших в форме электронного документа, и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

**2. Способы направления обращений**

2.1. Граждане направляют свои обращения для рассмотрения:

- посредством почтового отправления по адресу: 152470, Ярославская обл., г. Любим, ул. Трефолева, д. 10;

- в форме электронного письма по адресу электронной почты: priemnaya.lubim@mail.ru;

- в ходе личного приема по адресу: 152470, Ярославская обл., г. Любим, ул. Трефолева, д. 10;

- факсимильной связью по телефону: 8(48543) 2-23-58;

- фельдъегерской службой;

- через интернет-приемную официального сайта http: //любим-район.рф

**3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. При поступлении письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

3.2. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

3.2.1. Рассмотрение обращений граждан, содержащих информацию о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

3.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных органов и организаций, такие обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным уведомлением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

3.5. Глава Любимского муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

3.6. В исключительных случаях Глава Любимского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, либо электронный адрес, на который необходимо направить ответ;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращение, направленное в виде электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления или должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

**5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан ведут Глава Любимского муниципального района, заместители Главы администрации Любимского муниципального района, руководители структурных подразделений администрации Любимского муниципального района.

5.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиками приема граждан. При личном приеме граждане предъявляют документ, удостоверяющий их личность.

5.3. График приема граждан Главой Любимского муниципального района , заместителями Главы администрации Любимского муниципального района размещается на информационных стендах , официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://любим-район.рф/.

5.4. Организацию личного приема граждан Главой Любимского муниципального района  и заместителями Главы администрации Любимского муниципального района осуществляет начальник отдела управления делами Администрации Любимского муниципального района.

5.5. Глава Любимского муниципального района, заместители Главы администрации Любимского муниципального района проводят прием граждан в своих служебных кабинетах.

5.6. Результат личного приема с указанием на содержание устного обращения заносится Главой Любимского муниципального района, заместителями Главы администрации Любимского муниципального района, руководителями структурных подразделений в журналы приема граждан или оформляется в виде карточки 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.

Карточки личного приема систематизируются с периодичностью в раз в квартал и хранятся в отделе управления делами Администрации.

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

5.8. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы; члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы; ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды.

**6. Обеспечение условий для реализации прав граждан**

**при рассмотрении обращений**

6.1. Граждане на стадии рассмотрения их обращений имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

6.2. Администрация обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

6.3. При поступлении повторных обращений выясняются причины их поступления. В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

**7. Результат рассмотрения обращений граждан**

7.1. Результатом работы по рассмотрению обращений граждан является:

- направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения, а также с согласия гражданина устный ответ на обращение в ходе устного приема;

- направление обращения по принадлежности в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

7.2. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны письменные ответы.

**8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1.Ответ на обращение не дается, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

 - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

8.2. Обращения граждан не рассматривается, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (лиц), а также членов его семьи.

8.3. Обращения граждан без указания фамилии, имени, отчества,  места их жительства либо электронного адреса, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Анонимные письма, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных преступлениях, угрозы совершения террористических или иных экстремистских акций, направляются для проверки этих сообщений в правоохранительные органы.

8.4. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину, если имеется почтовый (электронный) адрес.

8.5. Для  признания обращений  не подлежащими рассмотрению  составляется акт, подписанный  членами комиссии. Акт о признании обращений, не подлежащими рассмотрению, утверждается Главой  Любимского муниципального района или, в его отсутствие, заместителем Главы Администрации Любимского муниципального района по социальной политике.

**9. Последовательность действий при выполнении**

**работы с обращениями граждан**

9.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений граждан и наложение резолюции;

- направление обращений граждан на рассмотрение;

- рассмотрение обращений граждан должностными лицами ;

- личный прием граждан;

- постановка обращений на контроль;

- оформление ответов на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- контроль за сроками рассмотрения обращений граждан;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

**10. Прием и первичная обработка обращений граждан**

10.1. Работа по рассмотрению обращений граждан начинается с момента поступления письменного или устного обращения гражданина в Администрацию либо поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов или органов местного самоуправления для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

10.2. Обращение может поступить в Администрацию одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- фельдъегерской связью;

- по электронной почте;

- через Интернет-приемную;

- нарочным;

- лично.

10.3. Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной и фельдъегерской связи, поступают в приемную Главы Любимского муниципального района специалисту 1 категории, ответственному за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции;

10.4. Специалист 1 категории, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт.

- осуществляет прием письменных обращений непосредственно от граждан. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится штамп с указанием даты приема обращения и контактного телефона.

Обращения, поступившие по факсу, электронной почте, на сайт http: //любим-район.рф, принимаются, распечатываются на бумажном носителе и передаются для регистрации.

Дальнейшая работа с обращениями граждан, поступившими по информационным системам общего пользования, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

После первичной обработки  все поступившие обращения и документы передаются  адресатам.

**11. Регистрация обращений граждан**

11.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в журнале «Входящие обращения граждан» в течение трех дней с момента поступления.

11.2. При регистрации обращения указываются:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- дата регистрации письменного обращения;

- вид обращения (заявление, жалоба, предложение);

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (в именительном падеже), место его проживания (адрес). Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируется первый или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, учреждения;

- при необходимости установления контроля в регистрационном журнале делается отметка "Контроль".

11.3. Поступившие обращения проверяются на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

**12. Направление обращений на рассмотрение**

12.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимает Глава Любимского муниципального района либо заместитель Главы администрации Любимского муниципального района с учетом следующего:

- на обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, благодарности и т.д.), ответы даются в индивидуальном порядке по необходимости;

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

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в таком же порядке, как обычные письменные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы с заявителями или график приема граждан в Администрации, а обращения списываются "В дело" как исполненные;

- в случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращений в течение трех дней со дня регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

12.2. Обращения граждан могут быть направлены для рассмотрения непосредственно руководителям структурных подразделений Администрации, или их рассмотрение может быть поручено руководителю иного органа в порядке ведомственной подчиненности.

12.3. Поручение должно содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, 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.

12.4. В тексте поручения может быть указание «срочно», которое предусматривает соответственно более короткие сроки исполнения поручения.

12.5. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

12.6. В случае если обращение, по мнению должностного лица, направляющего документ на рассмотрение, направлено не по принадлежности, то в двухдневный срок это обращение возвращается с указанием при этом структурного подразделения, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

12.7. После утверждения резолюции обращения граждан возвращаются в приемную специалисту 1 категории для  регистрации и дальнейшей передачи зарегистрированных писем с соответствующими резолюциями Главы Любимского муниципального района, заместителя Главы Администрации для рассмотрения в структурные подразделения Администрации и другие органы.

**13. Рассмотрение обращений граждан**

13.1. Поступившие в администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в журнале обращений, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

13.2. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

В пределах своих полномочий должностные лица при рассмотрении обращений имеют право:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости запрашивать в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получать объяснения у граждан и юридических лиц;

- создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место.

13.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях граждан вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

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

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений.

13.4. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается направившему его гражданину в течение 7 дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

13.5. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

13.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не направляется на рассмотрение и ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

13.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации 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.

13.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

13.10. При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

13.11. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления или должностному лицу. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

13.12.Ответ на обращение подписывается Главой Любимского муниципального района, его заместителем, либо уполномоченным на то должностным лицом.

13.13. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**14. Порядок проведения личного приема граждан**

14.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

14.2. Прием граждан ведет Глава Любимского муниципального района , заместитель Главы администрации Любимского муниципального района .

14.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение лично в краткой форме либо обратиться в письменной форме в адрес того руководителя, к которому записан на личный прием. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

14.4. В случае если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14.6. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

14.7. На приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14.8. После завершения личного приема Главой Любимского муниципального района, заместителями Главы администрации Любимского муниципального района согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист 1 категории или начальник отдела управления делами администрации оформляет передачу (рассылку) документов исполнителям.

14.9. Журналы регистрации личного приема граждан хранятся в отделе управления делами администрации в течение 5 лет с момента окончания журнала, после чего уничтожаются в установленном порядке.

14.10. Результатом выполнения вышеперечисленных действий является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения обращения в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

**15. Постановка обращений на контроль и продление сроков**

**рассмотрения обращений**

15.1. В обязательном порядке ставятся на контроль обращения граждан, поступившие в Администрацию из вышестоящих органов, из прокуратуры, от депутатов всех уровней власти с конкретными поручениями, с указанием сроков исполнения поручений (в некоторых случаях с возвратом документов, присланных на рассмотрение). На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "Контроль".

15.2. Решение о постановке на контроль отдельных обращений граждан (о конкретных нарушениях прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение) вправе принять Глава Любимского муниципального района, заместители Главы администрации Любимского муниципального района.

15.3. Контроль, за сроками рассмотрения обращений граждан в Администрации осуществляет начальник отдела управления делами администрации; в структурных подразделениях Администрации - специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

15.4. Обращение может быть возвращено должностному лицу-исполнителю для более детального рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

15.6. Обращения граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами - исполнителями ответов на обращения граждан или после представления копий ответов на обращения граждан, направленные им на рассмотрение.

15.7. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательного ответа гражданину.

15.8. В исключительных случаях (когда вопрос выносится на рассмотрение какого-либо коллегиального органа либо запланировано проведение дополнительных проверок по фактам, изложенным в обращении), а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, учреждение, предприятие или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

15.9. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Главой Любимского муниципального района, заместителем Главы администрации Любимского муниципального района, давшими поручение либо уполномоченным на то должностным лицом. В этом случае, не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление (промежуточный ответ) с обязательным указанием причин продления срока рассмотрения его обращения, согласно п. 2 ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г.   N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**16. Оформление ответов на обращения**

16.1. Ответы на обращения граждан подписываются Главой Любимского муниципального района, уполномоченным заместителем Главы; руководителем структурного подразделения Администрации.

Ответы в федеральные и региональные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписываются исключительно Главой Любимского муниципального района.

16.2. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, указанных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

16.3. В ответе в федеральные, региональные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения или приложена копия ответа заявителю.

16.4. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего в списке первым, если в обращении не указано, кому направить ответ.

16.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

16.6. Ответы заявителям, в федеральные, региональные органы государственной власти и другие организации печатаются в трех экземплярах на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

16.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

16.9. После завершения рассмотрения обращения вместе с ответом в отдел управления делами Администрации Любимского муниципального района начальнику передаются подлинник обращения, где проверяется правильность оформления документов (полнота ответа, ссылка на входящий номер обращения, на которое подготовлен ответ, подписи руководителя, фамилия исполнителя, номер служебного телефона и т.д.). Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки в этот же день.

16.10. После регистрации ответа, присвоения исходящего номера документа, специалистом 1 категории осуществляется его отправка соответствующему адресату.

16.11. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается начальником отдела управления делами Администрации Любимского муниципального района в течение 5 лет.

16.12. По истечении сроков хранения соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

**17. Предоставление справочной информации о ходе**

**рассмотрения обращений**

17.1. Справочную информацию гражданам предоставляет начальник отдела управления делами Администрации Любимского муниципального района.

17.2. Информация предоставляется при личном обращении гражданина или по телефону.

17.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностным лицам в соответствии с компетенцией, в структурные подразделения или иные органы и учреждения;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

17.4. Обращения от заявителей по вопросу получения информации о рассмотрении обращений граждан принимаются по телефону ежедневно.

При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос гражданину предлагается перезвонить в определенное время и конкретный день, к назначенному сроку начальник отдела управления делами Администрации Любимского муниципального района подготавливает необходимую информацию.

**18. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)**

**должностных лиц при рассмотрении обращений граждан**

18.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц при рассмотрении его обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.