**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Калининградская область**

**Администрация муниципального образования «Светлогорский городской округ»**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«27» июня 2022 года № 585

**Об утверждении Положения**

**об организации личного приёма граждан в администрации муниципального образования «Светлогорский городской округ»**

В соответствии со ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения реализации прав граждан на обращение в администрацию муниципального образования «Светлогорский городской округ», на основании Устава муниципального образования «Светлогорский городской округ», администрация муниципального образования «Светлогорский городской округ»

**п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Положение об организации личного приёма граждан в администрации муниципального образования «Светлогорский городской округ», согласно приложению.

2. Постановление администрации муниципального образования «Светлогорский район» от 02 июня 2014 года № 507 «Об утверждении положения об организации личного приёма граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приёме в администрации муниципального образования «Светлогорский район» признать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Светлогорска» и разместить на официальном сайте администрации Светлогорского городского округа.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава администрации

муниципального образования

«Светлогорский городской округ» В.В. Бондаренко

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

«Светлогорский городской округ»

От 27 июня 2022 года № 585

**ПОЛОЖЕНИЕ**

об организации личного приёма граждан в администрации

муниципального образования «Светлогорский городской округ»

**1. Общие положения**

1.1. Положение об организации личного приёма граждан в администрации муниципального образования «Светлогорский городской округ» (далее - Положение) определяет порядок обеспечения реализации гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, права обращаться лично в администрацию муниципального образования «Светлогорский городской округ» (далее – администрация) с предложениями, заявлениями, жалобами, а также устными обращениями, определяет порядок подготовки и проведения личного приёма.

1.2. Гражданин вправе лично или через своего представителя, уполномоченного в установленном порядке, обратиться к должностным лицам администрации, а также к муниципальным служащим, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения и вопросы:

- связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральными законами Российской Федерации;

- рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, по делам об административных правонарушениях;

- рассматриваемые в соответствии с Федеральным конституционным законом от 21.07.1994 года № 1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации»;

- вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регламентируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.

1.4. Личный приём граждан главой администрации осуществляется один раз в месяц – в последний четверг месяца и проводится с 14.30 до 17.00 часов.

1.5. График личного приёма граждан должностными лицами администрации устанавливается распоряжением администрации.

**2. Организация личного приёма граждан**

2.1. Приём граждан ведут глава администрации, представители отделов и структурных подразделений администрации по вопросам, относящимся к сфере их ведения, в соответствии с утверждаемыми главой администрации графиками.

2.2. Утвержденный график личного приёма размещается на официальном сайте администрации, на информационных стендах в здании администрации.

2.3. Внесение изменений в график личного приёма граждан без согласования с главой администрации не допускается.

2.4. Предварительная запись на приём к главе администрации осуществляется сотрудниками административно-юридического отдела ежедневно, с 9.00 до 17.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов (кроме выходных и праздничных дней) на основании письменных и (или) устных заявлений граждан.

2.5. Письменное заявление о записи на личный приём должно соответствовать следующим требованиям:

- соответствовать требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный приём;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции администрации;

- заявление не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц.

2.6. Заявитель вправе приложить к заявлению о записи личный приём материалы и документы, обосновывающие или поясняющие, по его мнению, суть обращения, в том числе письменные ответы соответствующих органов, в компетенции которых находится рассмотрение вопроса.

2.7. Гражданину отказывается в записи на личный приём с указанием причин отказа, если:

- заявление о записи личный приём не соответствует требованиям, указанным в пункте [2.5.](#Par57) настоящего Положения;

- текст письменного обращения о записи на личный приём не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, и заявитель во время записи на приём отказывается изложить суть вопроса для рассмотрения на личном приёме;

- в заявлении о записи на личный приём содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.8. В случае, если в заявлении о записи на личный приём обжалуется судебное решение, гражданину отказывается в записи на личный приём с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

2.9. Уведомления об отказе в записи на личный приём в случаях, указанных в пунктах 2.7., 2.8 настоящего Положения, оформляются в письменной форме и подписываются заместителями главы администрации, начальником административно-юридического отдела.

2.10. О записи на личный приём гражданин уведомляется по телефону.

2.11. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся в указанном отделе материалов по предыдущим обращениям.

2.12. Запись на повторный приём к главе администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

2.13. Запись на приём к главе администрации прекращается за один рабочий день до даты личного приёма.

2.14. Запись на приём к руководителям структурных подразделений и отделов осуществляется по телефонам, указанным в пункте 1.5. настоящего Положения.

**3. Порядок рассмотрения обращений граждан на личном приёме**

3.1. До начала личного приёма гражданин, приглашенный на приём, предъявляет сотруднику административно-юридического отдела паспорт или документ, его заменяющий.

Граждане, находящиеся в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения, на личный приём не допускаются.

3.2. Личный приём осуществляется в порядке очередности согласно записи, с учётом установленного законодательством Российской Федерации права первоочередного приёма, а также состояния здоровья заявителя.

3.3. Краткое содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приёме, заносится в карточку учета приёма граждан. В случае согласия гражданина, должностным лицом, ведущим приём по личным вопросам, предоставляется устный ответ по обращению, о чем делается запись в карточке учета приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». О порядке дальнейшего рассмотрения заявления и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приёма.

3.4. Письменные обращения, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и должны содержать изложение вопроса, фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, дату, личную подпись.

3.5. Гражданин, подавший письменное обращение в ходе личного приёма, в случае необходимости представляет дополнительные материалы, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если дополнительных материалов недостаточно, лицо, рассматривающее обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения, либо собирает их по собственной инициативе.

3.6. Если на личном приёме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приёма, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При этом ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приёма, направляются заявителям за подписью должностного лица, которому были даны поручения в ходе рассмотрения обращения на личном приёме.

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

3.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на личном приёме должностных лиц, личный приём может быть прекращен. Информация об указанных фактах поведения гражданина отражается в карточке приёма граждан.

3.9. Карточка приёма граждан с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приёма главой администрации, заместителями главы администрации, ставится на контроль в административно-юридическом отделе.

3.10. Задания и поручения по результатам личного приёма считаются исполненными, если все поставленные гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

3.11. Информация об исполнении задания и поручения по результатам личного приёма представляется исполнителем в административно-юридический отдел на имя главы администрации.

3.12. Документы по личному приёму формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в административно-юридическом отделе в течение пяти лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.13. Если в обращениях граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Светлогорский городской округ», гражданину дается разъяснение, куда он может обратиться.

3.14. Устные обращения могут быть индивидуальными и коллективными.

3.15. Должностным лицам, муниципальным служащим администрации при рассмотрении обращений не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений.

3.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений, главой администрации, должностными лицами администрации одновременно ведется личный приём только одного гражданина, за исключением личного приёма объединений граждан, представителей общественных организаций, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей либо их представителей, уполномоченных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.17. С гражданами, не имеющих возможности самостоятельного передвижения, маломобильными гражданами, личный приём может проводится в дистанционном формате – посредством телефонной связи или видеоконференции.

Поручения, принятые в ходе личного приёма, проведенного в режиме видеоконференцсвязи, подлежат исполнению в установленном порядке.

**4. Обязанности должностных лиц при рассмотрении**

**обращений граждан на личном приёме**

4.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан на личном приёме обязаны:

- обеспечить объективное разрешение поставленных вопросов;

- внимательно разобраться в вопросах, поставленных в обращении, в случае необходимости истребовать необходимые документы;

- проверить при необходимости изложенные факты с выходом на место;

- принять обоснованные решения и обеспечить своевременное и правильное их исполнение;

- сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки;

- в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения заявителя аргументированные мотивы отказа, указав возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

**5. Контроль за исполнением обращений граждан,**

**принятых на личном приёме**

5.1. Общий контроль за сроком рассмотрения обращений граждан и по исполнению данных по ним поручений главы администрации осуществляет административно-юридический отдел.

5.2. Снятие с контроля обращений, поступивших в ходе личного приёма граждан главой администрации осуществляется в порядке, предусмотренном для списания с контроля письменных обращений.

5.3. Контроль за сроком исполнения поручений в структурном подразделении осуществляют сотрудники, на которых возложен контроль по исполнению проектов документов.

Приложение

к Положению об организации

личного приёма граждан в

администрации муниципального образования

«Светлогорский городской округ»

**Светлогорский городской округ**

**КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН №**

**Заявитель, пришедший на личный приём:**

**Фамилия:**

**Имя:**

**Отчество (при наличии):**

**Социальное положение:**

**Почтовый адрес для ответа:**

**Краткое содержание устного обращения:**

**Уполномоченное лицо, осуществляющее личный приём:**

**Фамилия:**

**Имя:**

**Отчество (при наличии):**

**Должность:**

**РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

**Содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа:**