**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛИХОСЛАВЛЬСКОГО РАЙОНА**

**ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 25.12.2020 | № 269  |
| г. Лихославль |

**Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», Уставом муниципального образования «Лихославльский район» Тверской области, администрация Лихославльского района **постановляет:**

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, управляющего делами администрации Лихославльского района О.Б.Громову.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию в газете «Наша жизнь» и размещению на официальном сайте Лихославльского муниципального района в сети Интернет.

Глава Лихославльского района Н.Н. Виноградова

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Лихославльского районаот 25.12.2020 № 269 |

**ПОРЯДОК**

**организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области**

**Раздел I. Общие положения**

1. Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области (далее – Порядок) разработан в целях реализации полномочий органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан.

Организация работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведение личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», Уставом муниципального образования «Лихославльский район» Тверской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области, а также настоящимПорядком.

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Лихославльского района в адрес администрации Лихославльского района, главы Лихославльского района, Собрания депутатов Лихославльского района.

Самостоятельные структурные подразделения администрации Лихославльского района (обладающие правами юридического лица) организуют работу с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведение личного приема граждан в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Тверской области и настоящим Порядком.

Работа с обращениями, направляемыми в Собрание депутатов Лихославльского района, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком и Регламентом Собрания депутатов Лихославльского района.

3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в значении, определенном в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4. Письменные обращения граждан (далее – обращения), поступившие в администрацию Лихославльского района, регистрируются с использованием журнальной системы регистрации (далее – журнал регистрации) отдельно от других видов документов не позднее трех дней с момента поступления.

5. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения обращений, осуществляется общим отделом администрации Лихославльского района (далее – общий отдел).

6. Личный прием граждан проводится главой Лихославльского района, председателем Собрания депутатов Лихославльского района или лицами, их замещающими (далее – должностные лица), сотрудниками администрации в здании администрации Лихославльского района.

7. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, адресе электронной почты, сетевом адресе (адресе официального сайта) администрации Лихославльского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сведения о месте нахождения администрации Лихославльского района, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются в средствах массовой информации, в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет). Сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах, кроме того, размещаются в администрации Лихославльского района на информационном стенде.

8. При информировании о порядке осуществления полномочий по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие, сотрудники общего отдела подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего звонок.

Сотрудники общего отдела, осуществляющие прием обращений и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

9. Гражданин с учетом режима работы администрации Лихославльского района с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

10. Обращения в администрацию Лихославльского района могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, с помощью телеграфа, факса, по электронной почте, на официальный сайт Лихославльского муниципального района в сети Интернет (Интернет-приемная), через систему межведомственного электронного документооборота из Правительства Тверской области, в период проведения должностными лицами «прямых» и «горячих» линий, через средства массовой информации, в ходе личного приема граждан должностными лицами администрации Лихославльского района и должностными лицами Правительства Тверской области, депутатами различных уровней, заместителями главы администрации Лихославльского района.

11. Ордена, медали, удостоверения к ним, подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение.

Оригиналы и копии других документов, приложенных к обращению, возвращаются гражданину по его просьбе. При этом администрация Лихославльского района Тверской области вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

**Раздел II. Прием, регистрация и порядок работы с обращениями**

12. Обращения, поступившие по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи и электронной почты, принимает секретарь главы района (далее – специалист приёмной) и в день поступления передает на регистрацию в общий отдел администрации района.

Обращения могут поступать и непосредственно в общий отдел администрации района.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в администрацию Лихославльского района.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения (изготовленного заявителем самостоятельно) делается отметка с указанием даты приема обращения и фамилии специалиста администрации района, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан) либо выдается уведомление о получении обращения (Приложение 1).

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, по каналам факсимильной связи, а также через систему межведомственного электронного документооборота – из Правительства Тверской области – специалистом приемной распечатываются на бумажном носителе, направляются в общий отдел для регистрации.

Обращения, поданные непосредственно должностным лицам в письменном виде при проведении ими информационных мероприятий, передаются в общий отдел для регистрации и рассматриваются в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Порядком.

13. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, регистрируются и рассматриваются в администрации Лихославльского района только в том случае, если они поступили через официальный сайт Лихославльского муниципального района Тверской области <https://lihoslavl69.ru/> либо на адрес электронной почты администрации Лихославльского района adm@lihoslavl69.ru. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Обращения в форме электронного документа, поступившие в адрес администрации Лихославльского района иным способом, не регистрируются и не рассматриваются.

Электронная форма обращения, размещенная в разделе «Интернет-приемная» официального сайта в сети Интернет Лихославльского муниципального района Тверской области https://lihoslavl69.ru/citizens/treatment-of-citizens/web-reception содержит обязательные для заполнения поля:

Фамилия Имя Отчество;

Адрес электронной почты;

Почтовый адрес;

Тема обращения;

Вариант ответа на Ваше обращение;

Текст обращения;

Подтверждение согласия на обработку персональных данных.

Не принимаются к рассмотрению обращения:

анонимные, не содержащее фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (основание: пункт 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

содержащие некорректные или оскорбительные высказывания (основание: пункт 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

содержащие призывы к разжиганию социальной и межнациональной розни;

содержащие вопросы, требующие в соответствии с установленным порядком наличия реквизитов (печати, подписи и др.);

содержащие прямую, в том числе политическую, рекламу.

14. Сотрудники общего отдела в день поступления обращений проверяют их на неоднократность, регистрируют его и направляют для рассмотрения и подготовки поручений (наложения резолюций) главе Лихославльского района.

15. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При регистрации повторных обращений им присваивается очередной регистрационный номер, в журнале регистрации делается отметка «Повторно».

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

16. В случае поступления обращения во второй половине дня, предшествующего праздничному или выходному дню, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

17. Поручение (резолюция) должностного лица при рассмотрении обращений оформляется на бланке поручения на отдельном листе формата А6 (105 x 147 мм), приложенном к обращению. Поручение (резолюция) включает: дату и номер регистрации обращения, фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по обращению, срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции (Приложение 2).

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, 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. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, 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 Тверской области Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Тверской области Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 27 настоящего Порядка.

Сопроводительные письма к обращениям, зарегистрированным в администрации, направляются за подписью должностного лица, на бланке установленного образца (Приложение 3).

19. При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в случае необходимости глава района запрашивает, в том числе в электронной форме, в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

20. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

21. Если в соответствии с запретом, указанным в пункте 20 Порядка, невозможно направить обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие в установленном порядке в суде.

22. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется общим отделом.

23. Передача обращения от одного исполнителя другому не допускается без уведомления об этом сотрудников общего отдела.

**Раздел III. Работа с отдельными видами обращений**

24. Обращения, запросы, поступившие из федеральных органов государственной власти и иных государственных органов и организаций федерального уровня, органов государственной власти Тверской области, органов местного самоуправления поселений Лихославльского района, требующие ответа или предоставления информации, передаются на рассмотрение исполнителям для подготовки ответа или информации после наложения резолюции должностного лица.

Рассмотрение обращений депутатов всех уровней, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по делам (обращениям) граждан осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответы в федеральные органы государственной власти, иные государственные органы и организации федерального уровня, депутатам всех уровней и членам Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, в средства массовой информации подписываются должностными лицами.

25. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

26. 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 в соответствии с его компетенцией.

27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения на бланке установленного образца (Приложение 4).

28. Администрация Лихославльского района Тверской области или 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. Уведомление направляется на бланке установленного образца (Приложение 5).

29. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Уведомление направляется на бланке установленного образца (Приложение 6).

30. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то 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, на бланке установленного образца (Приложение 7).

31. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений на бланке установленного образца (Приложение 8).

**Раздел IV. Прием граждан по личным вопросам**

32. Администрация Лихославльского района организует личный прием граждан в здании администрации Лихославльского района и выездной прием в поселениях Лихославльского района главой Лихославльского района, заместителями главы администрации района, руководителями самостоятельных структурных подразделений администрации района, а также личный прием граждан председателем Собрания депутатов Лихославльского района и депутатами Собрания депутатов Лихославльского района в соответствии с графиком личного приема указанными должностными лицами.

33. График личного приема граждан утверждается распоряжением администрации Лихославльского района, распоряжением председателя Собрания депутатов Лихославльского района.

Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан через информационные системы общего пользования (через средства массовой информации, информационный стенд в администрации Лихославльского района и официальный сайт Лихославльского муниципального района в сети Интернет).

Прием граждан в администрации Лихославльского района проводится согласно утвержденному графику.

34. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

2) инвалиды и (или) законные представители инвалидов I или II группы (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель), в том числе законные представители ребенка-инвалида (детей-инвалидов);

3) граждане старше 80 лет;

4) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

5) беременные женщины;

6) граждане (один из родителей, усыновителей, опекун), пришедшие на прием с ребенком (детьми) в возрасте до трех лет (включительно);

7) иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае если правом на внеочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием. В целях реализации данного права граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередной личный прием.

В целях обеспечения дополнительной возможности реализации права на личное обращение заявителей в администрацию Лихославльского района, к должностным лицам осуществляется предварительная запись заявителей на личный приём на основании устного обращения по телефону приемной 8 (48261) 3-59-41 в будние дни, кроме пятницы и предпраздничных дней, с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00, в пятницу и предпраздничные дни - с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, а также на основании письменного обращения, направленного по почте, факсимильной связью, посредством информационных систем общего пользования.

35. Содержание устного обращения заносится в карточку регистрации личного приёма граждан на бланке установленного образца (Приложение 9).

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

36. 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 должностное лицо, ведущее прием, делает запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью должностного лица на соответствующем бланке установленного образца.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по существу его обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностное лицо по итогам приема граждан принимает решение о постановке на контроль поручений, данных в ходе приема.

37. Контроль за исполнением поручений осуществляет глава Лихославльского района Тверской области.

Организация работы с устными обращениями граждан осуществляется в том же порядке, что и с письменными обращениями.

38. Гражданину в ходе личного приема может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.

39. В случае если гражданин был принят должностным лицом, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на приеме иным должностным лицом, его прием осуществляется по предварительной записи в соответствии с рабочим графиком соответствующего должностного лица.При этом гражданин предоставляет результаты рассмотрения предыдущих обращений, с которыми он не согласен.

40. Фиксация посетителем с помощью фото, аудио, видео записывающей аппаратуры хода личного приема возможна с согласия лица, проводящего прием.

**Раздел V. Сроки рассмотрения обращений**

41. Сроки рассмотрения письменных обращений определяются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

42. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются не позднее трех дней со дня обращения гражданина. По поручению должностного лица в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

43. Обращения с информацией, в которой содержатся факты проявления коррупции на территории Лихославльского района или Тверской области, в течение не более чем трех дней направляются в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.

По поручению должностного лица в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

44. Письменное обращение, 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 Тверской области Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Тверской области Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

45. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://internet.garant.ru/#/document/10102673/entry/5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления), по мотивированному ходатайству исполнителя о продлении срока рассмотрения обращения срок рассмотрения обращений может быть продлен должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина и общего отдела.

Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения в виде наложения резолюции должностного лица на ходатайстве исполнителя (Приложение 10). Подлинник ходатайства о продлении срока рассмотрения обращения передаётся исполнителем после наложения резолюции в общий отдел.

**Раздел VI. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

46. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений:

а) с поручениями Губернатора Тверской области;

б) поступивших в администрацию Лихославльского района из федеральных органов государственной власти и других государственных органов и организаций федерального уровня, от депутатов всех уровней и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской, с просьбой дать информацию по итогам рассмотрения обращения;

в) из средств массовой информации, требующих сообщить результаты рассмотрения.

47. На контрольных обращениях делается отметка "контроль".

48. После рассмотрения обращения, поставленного на контроль, исполнитель информирует о результатах его рассмотрения должностное лицо, давшее поручение, готовит проект ответа гражданину и при необходимости – проект ответа в органы государственной власти, депутатам, в средства массовой информации.

49. К оформлению проектов ответов на обращения граждан предъявляются следующие требования:

а) текст должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);

б) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

в) в случае, если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указывают причины, по которым принимается такое решение;

г) в ответе в организацию, направившую обращение гражданина в администрацию Лихославльского района, указывается, в какой форме проинформирован гражданин о результатах рассмотрения;

д) ответ на обращение подписывается главой Лихославльского района либо уполномоченным на то лицом в пределах компетенции;

е) ответ оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Лихославльского района Тверской области;

ж) ответ печатается на бланке установленного образца;

з) в случае, если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа;

и) на коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

к) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

л) ответ на резолюцию митинга, собрания и других массовых мероприятий направляется руководителю инициативной группы.

50 В случае если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, его копия направляется заявителю.

51. После завершения рассмотрения обращения оформленный ответ передается исполнителем на подпись главе района, председателю Собрания депутатов Лихославльского района.

52. После подписания ответ на обращение регистрируется в журнале исходящей корреспонденции администрации Лихославльского района и отправляется адресату, после чего обращение считается исполненным и снятым с контроля.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Лихославльского района в форме электронного документа, уведомление о ходе рассмотрения обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

53. Работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан ответ в письменной, в форме электронного документа или с его согласия в устной форме.

Датой снятия обращения с контроля считается дата отправки ответа адресату.

**Раздел VII. Оформление архивных дел по обращениям**

54. Обращения после рассмотрения сотрудниками общего отдела со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела для хранения в администрации Лихославльского района в соответствии с приказом Федерального архивного агентства (Росархива) от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» обращения со всеми относящимися к ним материалами хранятся в администрации Лихославльского района в течение 5 лет.

Хранение обращений и материалов, связанных с рассмотрением обращений, у исполнителей не допускается.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

**Уведомление о получении письменного обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| Выдано |  |
| *(фамилия, имя, отчество)* |
| Ваше обращение принято "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года, всего на \_\_\_\_\_листах. |
|  |
| *(фамилия, имя, отчество, должность, принявшего обращение)* |
| Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации |
| письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения: |  |

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год

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

*дата подпись*

Примечание: уведомление печатается на листе размером 100 х 210 мм

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

|  |
| --- |
| **ПОРУЧЕНИЕ** |
|  |
| **Входящий №** **04-03/** |  | от | "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  | **Срок исполнения до** | "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года |

Примечание: поручение печатается на листе размером 70 х 210 мм

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Сопроводительное письмо**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****Лихославльского района** **Тверской области****ул. Первомайская, д. 6****г. Лихославль, 171210,****тел. (48261) 3-59-41****факс (48261) 3-56-72** **E-mail:** **lihoslavlsky\_reg@tverreg.ru****ОКПО 04028857; ОГРН 026901914522,****ИНН/КПП6931001103/693101001****«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_****на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Наименование органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, иного органаФамилия, имя, отчество руководителяФамилия, имя, отчество автора обращения (для сведения)Почтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения |

Зарегистрировано в администрации

Лихославльского района

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) Фамилия, Имя, Отчество!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Лихославльского района (на имя главы Лихославльского района Тверской области) из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (по) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Автор(ы): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. автора обращения)

О результатах рассмотрения просьба проинформировать гражданина и администрацию Лихославльского района Тверской области.

Приложение: на (количество листов) л.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Лихославльского района | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_инициалы, фамилия |

Ильин Илья Ильич, Отдел «Наименование отдела», наименование должности

+7(000) 000-00-00, ааааа@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину при поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****Лихославльского района** **Тверской области****ул. Первомайская, д. 6****г. Лихославль, 171210,****тел. (48261) 3-59-41****факс (48261) 3-56-72** **E-mail:** **lihoslavlsky\_reg@tverreg.ru****ОКПО 04028857; ОГРН 026901914522,****ИНН/КПП6931001103/693101001****«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_****на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Фамилия, имя, отчество автора обращенияПочтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения |

Зарегистрировано в администрации

Лихославльского района

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Лихославльского района Тверской области, сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации и статьям 1, 5 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только Конституции Российской Федерации и закону. Исходя из данных конституционных норм, органы местного самоуправления не вправе вмешиваться в деятельность судей и оказывать на них давление.

Участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном \_\_\_\_\_(гражданским, уголовным, арбитражным, административным) процессуальным законодательством Российской Федерации.

С учетом изложенного и на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Приложение: на (количество листов) л.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Лихославльского района | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_инициалы, фамилия |

Ильин Илья Ильич, Отдел «Наименование отдела», наименование должности

+7(000) 000-00-00, ааааа@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 5к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину при поступлении некорректного по содержанию обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****Лихославльского района** **Тверской области****ул. Первомайская, д. 6****г. Лихославль, 171210,****тел. (48261) 3-59-41****факс (48261) 3-56-72** **E-mail:** **lihoslavlsky\_reg@tverreg.ru****ОКПО 04028857; ОГРН 026901914522,****ИНН/КПП6931001103/693101001****«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_****на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Фамилия, имя, отчество автора обращенияПочтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения |

Зарегистрировано в администрации

Лихославльского района

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Ваше обращение, поступившее в администрацию Лихославльского района Тверской области, рассмотрено и оставлено без ответа в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которой государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении 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.

Уведомляем Вас о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Лихославльского района | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_инициалы, фамилия |

Ильин Илья Ильич, Отдел «Наименование отдела», наименование должности

+7(000) 000-00-00, ааааа@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 6к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину по обращению, текст которого не поддается прочтению**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****Лихославльского района** **Тверской области****ул. Первомайская, д. 6****г. Лихославль, 171210,****тел. (48261) 3-59-41****факс (48261) 3-56-72** **E-mail:** **lihoslavlsky\_reg@tverreg.ru****ОКПО 04028857; ОГРН 026901914522,****ИНН/КПП6931001103/693101001****«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_****на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Фамилия, имя, отчество автора обращенияПочтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения |

Зарегистрировано в администрации

Лихославльского района

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

В связи с тем, что текст Вашего обращения, поступившего на имя (в адрес) главы Лихославльского района Тверской области из (по) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, не поддается прочтению, на основании части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение, поступившее в администрацию Лихославльского района Тверской области, оставлено без рассмотрения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Лихославльского района | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_инициалы, фамилия |

Ильин Илья Ильич, Отдел «Наименование отдела», наименование должности

+7(000) 000-00-00, ааааа@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 7к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину при поступлении неоднократного обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****Лихославльского района** **Тверской области****ул. Первомайская, д. 6****г. Лихославль, 171210,****тел. (48261) 3-59-41****факс (48261) 3-56-72** **E-mail:** **lihoslavlsky\_reg@tverreg.ru****ОКПО 04028857; ОГРН 026901914522,****ИНН/КПП6931001103/693101001****«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_****на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Фамилия, имя, отчество автора обращенияПочтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения |

Зарегистрировано в администрации

Лихославльского района

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Ваше обращение, поступившее в администрацию Лихославльского района Тверской области, рассмотрено.

В данном обращении содержится вопрос, на который Вам неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

На основании вышеизложенного уведомляем, что переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Лихославльского района | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_инициалы, фамилия |

Ильин Илья Ильич, Отдел «Наименование отдела», наименование должности

+7(000) 000-00-00, ааааа@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 8 к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину, ответ которому не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****Лихославльского района** **Тверской области****ул. Первомайская, д. 6****г. Лихославль, 171210,****тел. (48261) 3-59-41****факс (48261) 3-56-72** **E-mail:** **lihoslavlsky\_reg@tverreg.ru****ОКПО 04028857; ОГРН 026901914522,****ИНН/КПП6931001103/693101001****«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_****на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Фамилия, имя, отчество автора обращенияПочтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения |

Зарегистрировано в администрации

Лихославльского района

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

В связи с тем, что ответ на Ваше обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сообщаем о невозможности направления Вам ответа по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Лихославльского района | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_инициалы, фамилия |

Ильин Илья Ильич, Отдел «Наименование отдела», наименование должности

+7(000) 000-00-00, ааааа@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 9к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

**Карточка регистрации личного приема граждан**

|  |
| --- |
| В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку моих персональных данных |
|  |  |  |  |  |  |
|  | (подпись) |  |  | (инициалы, фамилия) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № \_\_\_\_\_ |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество гражданина  |  |
|  |
| Занимаемая должность, социальное положение |  |
|  |
| Адрес места жительства (регистрации) |  |
|  |
|  |
| Краткое содержание заявления |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Ф.И.О. должностного лица, ведущего приём |  |
|  |
| Кому поручено рассмотрение обращения, дата |  |
|  |
| Результат рассмотрения обращения |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Когда и кем дан ответ |  |
|  |
| Когда и кем снято с контроля |  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 10 к Порядку организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Лихославльского района Тверской области |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Продлитьсрок рассмотрения обращениядо «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Должность подпись инициалы, фамилия«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. |

**ХОДАТАЙСТВО**

**о продлении срока рассмотрения обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| Мною рассматривается обращение гражданина (гражданки) |  |
|  |
| (фамилия, имя, отчество) |
|  |
| зарегистрированное в администрации Лихославльского района «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. вход. №\_\_\_\_\_\_ |
| О |  |
|  |
|  |
| (указывается тема обращения) |
| Срок рассмотрения истекает «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. |  |
|  |  |
| В настоящее время возникла необходимость продления срока рассмотрения обращения  |
| до «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. по следующим основаниям: |  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

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

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия должностного лица)