**ВЫПИСКА ИЗ РЕГЛАМЕНТА**

**АДМИНИСТРАЦИИ АРТЕМОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

(утвержден распоряжением Администрации Артемовского городского округа от 11.05.2016 № 148-РА, с изменениями от 21.06.2017 № 88-РА, от 27.11.2018 № 184-РА)

**Глава 8. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

72. Администрация в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан (индивидуальные и коллективные обращения), объединений граждан, в том числе юридических лиц, принятие по ним решений и мер, и направление ответа в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами.

73. Обращения граждан, поступившие в адрес главы Артемовского городского округа, первого заместителя главы Администрации, заместителя главы Администрации по социальным вопросам подлежат регистрации отделом организации и обеспечения деятельности Администрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

74. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

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

76. 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.

77. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

78. Личный прием граждан в Администрации осуществляют глава Артемовского городского округа, заместители главы Администрации, управляющий делами Администрации в соответствии с графиком личного приема граждан, ежемесячно утверждаемым главой Артемовского городского округа.

По усмотрению лица, ведущего прием, на прием могут быть приглашены работники Администрации, органов местного самоуправления, муниципальных предприятий и учреждений Артемовского городского округа или представители сторонних организаций.

79. Предварительная запись на прием к главе Артемовского городского округа, первому заместителю главы Администрации, заместителю главы Администрации по социальным вопросам, управляющему делами Администрации проводится в организационном отделе Администрации лично гражданином или по телефону.

79.1. При записи на личный прием специалист отдела организации и обеспечения деятельности Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан (далее — специалист по обращениям граждан), вправе задавать вопросы гражданину по существу обращения, уточнять мотивы обращения гражданина, а также знакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

79.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

79.3. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 15 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 15 минут, то лицо, ведущее прием, предлагает заявителю написать письменное обращение для рассмотрения в установленном порядке.

79.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, одновременно осуществляется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

79.5. Использование заявителем собственной аудио-, фото- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема возможно только с согласия лица, ведущего прием.

79.6. Личный прием граждан не является мероприятием, на котором средства массовой информации имеют право осуществлять сбор информации без согласия лица, ведущего прием.

79.7. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема.

79.8. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

79.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления или к какому должностному лицу ему следует обратиться.

80. На обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Администрации, осуществляется подготовка проектов ответов структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами Администрации, муниципальными учреждениями по поручению главы Артемовского городского округа, заместителей главы Администрации, управляющего делами Администрации (в соответствии с распределением обязанностей).

81. Письменные обращения подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня их регистрации.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

Ответы на обращения граждан направляются простым почтовым отправлением.

82. В исключительных случаях, а также в случае запроса необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, глава Артемовского городского округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

83. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель направляет главе Артемовского городского округа служебную записку с указанием причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Служебная записка оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается заместителем главы Администрации, управляющим делами Администрации, руководителем структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации, муниципального учреждения, которому поручено рассмотрение обращения и направляется на подпись главе Артемовского городского округа.

84. Обращения депутатов, имеющие статус «Депутатский запрос» (с соответствующим решением представительного или законодательного органа о признании обращения депутата депутатским запросом), рассматриваются в срок не более 10 дней.

85. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

86. Обращения по вопросам надежности теплоснабжения рассматриваются в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента поступления (в соответствии с Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808).

87. Представления избирательных комиссий об обращениях граждан о нарушениях законодательства об основных гарантиях избирательных прав, поступившие в ходе избирательных кампаний, рассматриваются в пятидневный срок, если представление получено за пять и менее дней до дня голосования, - не позднее дня, предшествующего дню голосования, а если в день голосования или в день, следующий за днем голосования, - немедленно принять меры по пресечению этих нарушений и незамедлительно проинформировать о результатах обратившуюся избирательную комиссию.

88. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией главы Артемовского городского округа, заместителя главы Администрации в следующие сроки:

1) с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

2) без указания конкретной даты исполнения, имеющие в тексте пометку «срочно» - исполняются в 3-дневный срок;

3) без указания конкретной даты исполнения, имеющие пометку «незамедлительно» - в 5-дневный срок;

4) без указания конкретной даты исполнения, имеющие пометку «оперативно» - в 10-дневный срок;

5) без указания конкретной даты исполнения, имеющие пометку «безотлагательно» - в 15-дневный срок;

6) без указания конкретной даты исполнения - в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения.

Срок исполнения поручений исчисляется в календарных днях со дня регистрации обращения.

89. Ответственность за достоверность информации, качество подготовки проектов ответов на обращения, на запросы информации, необходимой для рассмотрения обращений, и соблюдение сроков, установленных законодательством, несет соответствующий заместитель главы Администрации, управляющий делами Администрации, руководитель отраслевого (функционального) органа, структурного подразделения Администрации, которому дано поручение о рассмотрении обращения.

90. Порядок работы с заявлениями граждан, касающимися предоставления государственных и муниципальных услуг, устанавливается Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», соответствующими административными регламентами.

91. В рамках проведения Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в Артемовском городском округе (далее – Дни министерств), в Администрации может проводиться прием граждан по личным вопросам руководителями соответствующих областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области, в случае если прием граждан предусмотрен программой проведения Дня Министерства. Запись на прием осуществляет отдел организации и обеспечения деятельности Администрации.

92. Отдел организации и обеспечения деятельности Администрации в срок не позднее, чем за 14 дней до даты проведения Дня министерства, доводит информацию о проведении Дня министерства и приеме граждан до сведения жителей Артемовского городского округа через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».