|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  приказом Управления делами Главы Республики Марий и Правительства Республики Марий Эл от 5 июня 2018 г. № 34 |

ПОРЯДОК

**организации работы с обращениями граждан   
в Управлении делами Главы Республики Марий Эл и   
Правительства Республики Марий Эл**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Управлении делами Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл (далее - Порядок) устанавливает положения, направленные на обеспечение реализации прав граждан на обращения в государственные органы и к должностным лицам, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в Управление делами Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл (далее - Управление делами), а также проведение личного приема граждан управляющим делами Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл (далее - управляющий делами) и уполномоченными на то лицами.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица Управления делами руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Указом Президента Республики Марий Эл от 7 ноября 2006 года № 195 «О порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл» (далее – Указ Президента Республики Марий Эл № 195), нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Конституцией и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл, Регламентом Правительства Республики Марий Эл, Положением о Управлении делами, должностными регламентами государственных гражданских служащих Республики Марий Эл в Управлении делами.

1.3. Порядок распространяется:

на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на правоотношения, указанные в Федеральном законе № 59-ФЗ.

1.4. Для целей Порядка используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ.

**2. Особенности приема и регистрации  
письменных обращений граждан**

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Управления делами.

2.2. Все обращения, поступившие в Управление делами в письменной форме и в форме электронного документа, а также документы, связанные с их рассмотрением, в целях учета подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление делами с записью в журнале регистрации обращений граждан (далее - журнал).

2.3. Должностное лицо, ответственное в Управлении делами за прием обращений граждан, обязано:

проверить правильность адресования корреспонденции;

произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;

вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов. Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма подкалывается конверт. Приложенные к обращению документы подкалываются перед текстом письма. Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы. При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет». На вскрытые заказные письма с уведомлением, а также при отсутствии приложенных к обращению оригиналов документов (паспорта, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг) составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых с сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй остается в деле с обращением. Оригиналы документов, удостоверяющих личность, государственные награды и удостоверения к ним, документы об образовании (о квалификации), трудовые книжки и ценные бумаги возвращаются заявителям лично либо через органы местного самоуправления. Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми. Служебные письма, то есть документы, отпечатанные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, в журнале не регистрируются, работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства.

2.4. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек срок, установленный законодательством для рассмотрения и направления ответа. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются в журнале за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее. Обращения, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

2.5. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются:

наименование Управления делами;

дата регистрации обращения;

регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс означает: Ан - обращение, на которое ответ не дается в соответствии с пунктом 1 и частью 1 пункта 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ; Кл - обращения, подписанные двумя и более авторами, либо резолюции митингов и собраний (бесфамильные обращения); А... Я - первые буквы фамилии заявителя; цифры означают порядковый номер по журналу. Допускается регистрационный учет письменных обращений в электронном виде, аналогичный установленному порядку регистрации на бумажных носителях.

2.6. На обращениях граждан, поступивших с сопроводительными письмами из федеральных органов государственной власти, в правом верхнем углу текста обращения проставляется мастичный оттиск штампа «Контроль».

2.7. При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения, либо приложение служебной записки (аннотации) к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

**3. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

3.1. 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. 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.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и 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.

3.5. 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, управляющий делами 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 Управление делами или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

3.7. 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 Управление делами или соответствующему должностному лицу.

**4. Организация и проведение личного приема**

4.1. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан в Управлении делами проводится личный прием граждан. Личный прием граждан в Управлении делами проводится управляющим делами, заместителем управляющего делами.

Личный прием граждан в Управлении делами проводится в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, Указа Президента Республики Марий Эл № 195 и настоящего Порядка.

4.2. Личный прием граждан в Управлении делами по вопросам, отнесенным к компетенции Управления делами, проводится по предварительной записи каждый четверг с 14 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. Информация о месте и времени приема граждан размещается на официальном сайте Управления делами в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также в помещении Управления делами в доступном для граждан месте.

4.3. Предварительная запись на личный прием граждан, ведется лицом, ответственным за ведение делопроизводства в Управлении делами, ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 8 час. 30 мин. до 12 час. 30 мин. Запись на прием ведется с учетом тематики обращений.

4.4. К проведению личного приема могут привлекаться должностные лица Управления делами, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы. В дни и часы, установленные для личного приема, граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются. При нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры по их пресечению.

4.5. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, которая ведется в Управлении делами на бумажном носителе.

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

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

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

**5. Особенности осуществления контроля**

5.1. В целях защиты прав, свобод и законных интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, обобщения и анализа содержания поступающих обращений должностные лица Управления делами в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением Порядка.

5.2. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в Управление делами с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

5.3. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений, или уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными регламентами.

5.4. С целью объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

**6. Ответственность**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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