**Информация по обращению граждан**

Администрация Камышловского городского округа осуществляет свою деятельность относительно обращений граждан руководствуюсь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"

Заявителями являются следующие категории граждан:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане и лица без гражданства;

- уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

В рассмотрении обращения граждан, поступивших на имя главы Камышловского городского округа участвуют сотрудники администрации Камышловского городского округа, подведомственных структурных подразделений и муниципальных учреждений.

Письменные обращения граждан принимаются по адресу:

г. Камышлов, ул. Свердлова, д.41 приемная главы Камышловского городского округа

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.00 до 17.00;

пятница – с 8.00 до 16.00;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.48

Обращения в форме электронного документа направляются на электронный адрес администрации Камышловского городского округа kamgo@mail.ru либо на сайт Камышловского городского округа по адресу <http://www.gorod-kamyshlov.ru> , регистрируются во входящей документации и ставятся на контроль.

Все обращения граждан, поступившие в администрацию Камышловского городского округа проходят следующую процедуру:

1. Регистрация обращения во входящей корреспонденции

2. Наложение резолюции главы Камышловского городского округа либо лица замещающего его.

3. Установление контрольного срока ответа в системе регистрации входящей корреспонденции, в соответствии с действующим законодательством РФ.

4. Отправление исполнителю для дальнейшей работы по существу обращения с предоставлением ответа в сроки установленные законодательством.

**Результатом рассмотрения обращения гражданина является:**

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существу данных ему ответов и разъяснений или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

**Основания для отказа в рассмотрении обращения граждан:**

* + в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
	+ в обращении обжалуется судебное решение (ответственный исполнитель в течение семи дней со дня его регистрации в региональном отделении, возвращает обращение гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);
	+ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
	+ 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 в региональном отделении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
	+ 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись гражданином в региональное отделение (филиал), с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение. С этой целью исполнитель готовит служебную записку на имя управляющего региональным отделением (заместителя управляющего отделением, директора филиала), в которой обосновывает причину прекращения переписки с заявителем, а также проект письма в адрес автора обращения с аналогичным обоснованием. Руководитель в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес заявителя, а также ставит резолюцию «согласен» на служебной записке);
	+ 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;
	+ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в региональное отделение, филиал либо его должностному лицу.

**Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения (далее - Интернет-обращение) является:**

* + отсутствие адреса для ответа;
	+ поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;
	+ невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

Личный прием граждан в администрации Камышловского городского округа проводится главой Камышловского городского округа, его заместителями, заведующими отделов, в установленные дни. Запись на личный прием осуществляется в приёмной главы администрации Камышловского городского округа по тел. 8(34375) 2-33-32

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Камышловского городского округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если во время приема невозможно дать ответ по существу поставленных заявителем вопросов, от гражданина принимается письменное обращение.
Письменное обращение заявителя, принятое на личном приеме, подлежит регистрации в установленном порядке и рассматривается в течении установленном в законе сроком.