**Руководитель общественной приемной Губернатора Саратовской области**

**Косолапова Марина Сергеевна**

Дни приема граждан:

Еженедельно, **каждый четверг**

**с 10:00 ч. до 12:00 ч.**

Адрес приемной Губернатора:

**р.п. Дергачи,ул. Советская, 77**

Телефон:**8(84563)21581**

**Работа с обращениями граждан в администрации Дергачевского  муниципального района  Саратовской области**

**Прием граждан главой Дергачевского муниципального района Саратовской области осуществляется:**

        Еженедельно – **среда, с 09.00. до 10.00.**

        Запись на прием – **каждую среду, с 08.00**

        у дежурного на 1 этаже администрации или секретаря  приемной администрации (2 этаж)

**При себе иметь паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.**

**Адрес для устных обращений:** Саратовская область  р.п.Дергачи, пл.М.Горького, 4 (2 этаж).

       Телефон 2-91-30, 2-91-31

       Код междугородней связи  **8 (845-63)**

**Адрес для письменных обращений:**413440 Саратовская область  р.п.Дергачи, пл.М.Горького, 4.

**Адрес для обращений в форме электронного документа:**[mo06@admderg.ru](mailto:mo06@admderg.ru)

**Ответственное лицо:**

         Сафронова Маргарита Геннадьевна -  Консультант  по делопроизводству  администрации Дергачевского муниципального района - ответственное лицо  за работу  по рассмотрению устных, письменных обращений и обращений в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, адресованных главе  Дергачевского муниципального района Саратовской области, а также организацию приема граждан.

Телефон: 8 (845-63) 2-90-66

Основные положения работы с обращениями граждан в администрации   Дергачевского муниципального района

Функции по организации работы с обращениями граждан в администрации района возложены на Управляющего делами администрации Дергачевского муниципального района. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по работе с документами в администрации Дергачевского муниципального района.

**Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

Работа с обращениями граждан включает в себя регистрацию, учет, рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших по почте, телеграфу, факсу, в ходе личного приёма, на «Телефон прямой линии» и по информационным системам общего пользования.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если руководителем, должностным лицом, не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Продление сроков рассмотрения обращений осуществляется в соответствии со ст. 12 п.2 Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не более чем на 30 дней, уведомив о продление срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, заявителю дан ответ в письменной или устной форме, при необходимости результаты рассмотрения сообщены заинтересованным организациям или должностным лицам, а также, если документально подтверждено их исполнение.

В целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан и устранения недостатков, ответственный работник проводит анализ работы с обращениями граждан и ежемесячно представляет отчет руководящим работникам администрации района.

Данные о зарегистрированных документах хранятся не менее 5 лет. По истечении пяти лет документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

Прием граждан главой администрации Дергачевского района, его заместителями, а также другими должностными лицами проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы согласно графику, утвержденному главой администрации района. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Сотрудники администрации несут ответственность в соответствии с законодательством РФ: за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением; своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных обязанностях.

Требования к обращению граждан

Письменное обращение гражданина или обращение, направленное по электронной почте, должно содержать:

**- наименование органа исполнительной власти, которому оно адресовано;**

**- фамилию, имя, отчество, должность лица, которому адресуется обращение;**

**- фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес гражданина, которому должен быть направлен ответ;**

**- изложение сути предложения, заявления или жалобы;**

**- личную подпись заявителя и дату.**