**Граждане, направляющие обращения в письменной форме могут изложить его суть в виде обращения, предложения, заявления или жалобы.**

**Обращение гражданина** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Сотрудники приемной, исполняя функции, связанные с централизованным учетом, организацией рассмотрения письменных обращений граждан, изучают сведения, которые в обязательном порядке должен изложить автор обращения, согласно действующему законодательству.

**Заявителю необходимо сообщить о себе**: Ф.И.О., адрес, контактный телефон, указать дату написания обращения, поставить личную подпись.

В случае если письменные обращения граждан, в которых нет подписи, не указана фамилия, которые не содержат данных о месте жительства заявителя, либо о его работе или учебе признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

**Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

Должностные лица, которым направлено обращение,

вправе не рассматривать его по существу, если:

* 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, при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в органы местного самоуправления одному и тому же должностному лицу;
* по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
* от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**Требования, предъявляемые к письменному обращению**

**Письменная форма обращений** – все полученные по почте (электронной почте) письменные обращения (в том числе телеграммы, факсы), а также письменные обращения, полученные непосредственно от граждан или их представителей.

Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает:

* либо наименование органа, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
* свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
* излагает суть обращения;
* ставит личную подпись и дату (отсутствие личной подписи и даты не является причиной для отказа в рассмотрении обращения).

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

Гражданин вправе обратиться с просьбой, направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов или собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адресата для ответа.

**Устная форма обращения граждан**

Устные обращения поступают от граждан во время личного приема, личных встреч, посредством телефонной связи.

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение рассматривается в порядке, предусмотренном при работе с письменными обращениями.

**Сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

Письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Глава муниципального образования вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.