**Информация о работе администрации светлогорского сельсовета Шатковского муниципального района с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления**

Глава администрации - Торунова Зинаида Николаевна

График работы:

понедельник – пятница с 8.00 до 16.00

время перерыва на обед с 12.00 до 13.00

суббота, воскресенье – выходные дни

Контактные телефоны: (883190) 4-43-01; 4-43-02

Электронная почта e-mail: garant\_elhovka@mail.ru

Местонахождение:

Нижегородская область, Шатковский район, п. Светлогорск, ул. Ленина, д.4

**Порядок приема граждан** (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), порядок рассмотрения их обращений осуществляется согласно Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета, утвержденному Постановлением администрации Светлогорского сельсовета № 19 от 30.07.2010 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ СВЕТЛОГОРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.2. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета (далее - Положение) определяет единую систему учета, регистрации, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений, жалоб граждан в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета.

2. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

2.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

3.1. Органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета в пределах своей компетенции обеспечивают рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших через почтовое отделение, по средствам факсимильной связи, по информационным системам общего пользования, а также в ходе проведения личного приема и при проведении информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. При рассмотрении обращения органами местного самоуправления Светлогорского сельсовета или должностным лицом органа местного самоуправления Светлогорского сельсовета гражданин имеет право:

4.2. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.4., 6.8. раздела 6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

6.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в органах местного самоуправления Светлогорского сельсовета. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

6.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления Светлогорского сельсовета, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

6.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.6. Органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета или должностное лицо органа местного самоуправления Светлогорского сельсовета при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.8. 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.

6.9. 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 органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета

7. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

7.2. Основанием для осуществления работы по рассмотрению обращений граждан является письменное или устное обращение гражданина в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета, поступившее лично от гражданина или с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

7.3. Прием и регистрация обращений граждан осуществляются должностными лицами органа местного самоуправления Светлогорского сельсовета.

7.4. Все поступающие обращения граждан регистрируются в журнале учёта обращений граждан в течение 3 (трех) дней с момента поступления в органы местного самоуправления или должностному лицу органа местного самоуправления.

7.5. Письменные обращения, поступающие почтовой связью, вскрываются, конверт сохраняется вместе с документом до окончания решения вопроса и подшивается в дело.

7.6. На самом документе в нижнем правом углу проставляется штамп, в котором проставляются дата поступления обращения и регистрационный номер.

7.7. При регистрации обращения в журнале учёта обращений граждан:

- документу присваиваются регистрационный номер, дата поступления документа;

- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- излагается содержание обращения;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости поднимается предыдущая переписка (повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом).

- резолюция руководителя после рассмотрения им документа;

* роспись исполнителя, примечание.

7.8. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом , органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

8. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

8.1. Обращения граждан, поступающие в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета или должностному лицу органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

8.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета или должностных лиц органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета направляется с сопроводительным письмом в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8.3. При рассмотрении обращений граждан необходимо: обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; в случае необходимости запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений; сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по обращениям.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА

9.1. Ответы по предложениям, заявлениям, жалобам граждан должны излагаться в конкретной и понятной форме, не допускающей возможности различного толкования. В ответах должны быть даны разъяснения по всем вопросам, затронутым заявителем.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.2. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

9.3. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

9.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

9.5. В ответе обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

9.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

9.8. Отправление ответов без регистрации в журнале регистрации исходящих писем (по обращениям граждан) не допускается.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета или должностному лицу органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. Органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

10.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

11.1. Прием граждан в органах местного самоуправления осуществляется главой местного самоуправления, председателем Светлогорского сельского Совета, специалистами администрации Светлогорского сельсовета в здании администрации Светлогорского сельсовета согласно утверждаемому графику.

График приема, информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный приём, размещается в здании администрации Светлогорского сельсовета.

11.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина согласно приложению № 2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.7. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностным лицам органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными.

12. ПОРЯДОК ХРАНЕНИНИЯ И ПЕРЕДАЧИ В АРХИВ

РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Дела, формируемые по обращениям граждан до передачи в архив хранятся в здании администрации Светлогорского сельсовета.

12.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

12.3. Дела, формируемые по обращениям граждан, передаются на архивное хранение в установленном порядке.

13. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан, направленных в органы местного самоуправления Светлогорского сельсовета осуществляется должностными лицами органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета в чьих должностных инструкциях закреплено ведение данного участка работы.

13.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручения по обращениям граждан, полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

13.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан прекращается только после полного их разрешения. Промежуточные ответы не могут быть основанием для снятия обращения с контроля.

13.4. Содержащаяся в обращениях граждан информация систематически изучается, анализируется и обобщается.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРИ РАБОТЕ

ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

14.1. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью должностных лиц органов местного самоуправления Светлогорского сельсовета в пределах их компетенции.

14.2. Специалисты, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

14.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

14.4. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

14.5. Если письменное обращение адресовано должностному лицу органа местного самоуправления Светлогорского сельсовета полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом органа местного самоуправления, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

15. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

15.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Справки предоставляются при личном обращении гражданина или посредством телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу;

- об отказе в рассмотрении письменного обращения;

- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;

* о результатах рассмотрения обращения.

16. НОРМЫ КОРРЕКТНОСТИ И ВНИМАТЕЛЬНОСТИ

 В ОБРАЩЕНИИ С ГРАЖДАНАМИ.

16.1. Строго соблюдать график приема граждан. В исключительных случаях, когда невозможно принять посетителей в назначенное время, извиниться перед ними и объяснить самим или через ответственного сотрудника администрации причину переноса времени приема.

16.2. Просить пришедшего на прием гражданина предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, чтобы не допустить ошибок в написании фамилии, адреса и других необходимых для приема граждан.

В случае если вопрос, поставленный гражданином на приеме, не относится к компетенции лица, ведущего прием, разъяснить посетителю, куда ему надлежит обратиться. При необходимости оказать содействие в приеме к соответствующему должностному лицу.

16.3 Быть объективным и справедливым в своих решениях, какое бы личное впечатление не производил посетитель.

Приложение №1

к Положению

о порядке рассмотрения обращений граждан

 в органы местного самоуправления

ФОРМА ЖУРНАЛА

УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата личногоприема | Ф.И.О.  | Краткое содержание обращения | Результат рассмотренияобращения | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

к Положению

о порядке рассмотрения обращений граждан

 в органы местного самоуправления

КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА N \_\_\_\_\_\_\_\_

ДАТА И ВРЕМЯ ПРИЕМА "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_ ч \_\_ мин.

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия  |  |
| Имя  |  |
| Отчество  |  |
| Документ, удостоверяющий личность  |  |
| Адрес  |  |

 ┌───┐ ┌───┐

письменное │ │ устное │ │

 └───┘ └───┘

Содержание обращения, принятые меры:

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

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

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

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

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

При личном приеме поступили дополнительные материалы на \_\_\_\_\_ л.

Резолюция, подпись и дата:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г.

**Обзор обращения граждан за первый квартал 2015 года**

За 1 квартал 2015 года в администрацию Светлогорского сельсовета поступило 5 обращений граждан), на личном приеме главы администрации было принято 26 граждан. При возникновении затруднений в целях правильной квалификации обращений граждан (жалоба, заявление, просьба или предложение) должностные лица администрации обращаются в правовой отдел администрации Шатковского района.

В администрации Светлогорского сельсовета утвержден график личного приема главы администрации. Вопросы, по которым чаще всего обращались граждане на личном приеме у главы администрации: консультации по делам ЖКХ, по спорам между соседями. Сроки рассмотрения обращений соблюдались, фактов нарушения не установлено.