**Порядок работы с обращениями граждан**

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в т.ч. юридических лиц в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

*Обращение можно подать через:*

* канцелярию ГБУ «Жилищник района Черемушки»
* электронную почту: [gbu-cherem@mail.ru](mailto:gbu-cherem@mail.ru)
* сайт организации

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, согласно Федеральному закону от 28.08.1995 № 154-ФЗ.

В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения.

*Гражданин в письменном обращении указывает:*

1. наименование государственного органа   
   или органа местного самоуправления / фамилию, имя, отчество должностного лица / должность соответствующего лица;
2. свои фамилию, имя, отчество   
   *(последнее – при наличии)*;
3. почтовый адрес, *(адрес электронной почты),*   
   по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
4. контактный номер телефона;
5. излагает суть предложения, заявления или жалобы;
6. личную подпись;
7. дату.

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

Ответ заявителю отправляется по указанному почтовому адресу, по электронной почте либо выдается лично на руки.

*К рассмотрению не принимаются обращения:*

* Если текст письменного обращения не поддается прочтению.
* Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

*Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при рассмотрении обращения граждан:*

1. Обеспечивает объективное, всестороннее   
   и своевременное рассмотрение обращения.
2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.
3. Принимает меры, направленные на восстановление   
   или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
4. Дает письменный ответ по существу поставленных   
   в обращении вопросов.
5. Уведомляет гражданина о направлении   
   его обращения на рассмотрение в другой орган   
   в соответствии с компетенцией.
6. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

*Законодательство регулирующее обращения граждан*

* Конституция Российской Федерации (принята   
  на всенародном голосовании 12.12.1993)
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ   
  «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
* Федеральный закон от 02.10.2007 г. № 229-ФЗ   
  «Об исполнительном производстве».
* Федеральный закон от 28.08.1995 № 154-ФЗ   
  «Об общих принципах организации местного самоуправления   
  в Российской Федерации».
* Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1   
  «Об обжаловании в суд действий и решений,   
  нарушающих права и свободы граждан».
* Федеральный закон от 01.06.2005 г. № 53-ФЗ   
  «О государственном языке Российской Федерации».
* Конституция Российской Федерации (принята   
  на всенародном голосовании 12.12.1993)
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ   
  «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
* Федеральный закон от 02.10.2007 г. № 229-ФЗ   
  «Об исполнительном производстве».
* Федеральный закон от 28.08.1995 № 154-ФЗ   
  «Об общих принципах организации местного самоуправления   
  в Российской Федерации».
* Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1   
  «Об обжаловании в суд действий и решений,   
  нарушающих права и свободы граждан».
* Федеральный закон от 01.06.2005 г. № 53-ФЗ   
  «О государственном языке Российской Федерации».

