**Порядок приема граждан и юридических лиц**

УТВЕРЖДЕНО  
                                                                                                                                         Решение администрации  
                                                                                                                                            Октябрьского района г. Гродно  
                                                                                                                                            23.01.2012 №25  
                                                                                                                                              
**Изменения и дополнения:  
Решение администрации района от 30 декабря 2014 г. № 630  
Решение администрации района от 25 декабря 2015 г. № 923**

**ИНСТРУКЦИЯ  
о порядке приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и представителей юридических лиц в администрации Октябрьского района г. Гродно**

1. Инструкция о порядке приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и представителей юридических лиц в администрации Октябрьского района г.Гродно (далее - администрация района) определяет порядок приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также представителей юридических лиц в администрации района (далее, если не указано иное, - прием граждан) и разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011г., №83, 2/1852), Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007г., №250, 1/8997).

2 абзац пункта 1 исключен.  
Приём заявителей в администрации района главой администрации и его первым заместителем осуществляется по предварительной записи, заместителями главы и управляющим делами администрации района - без предварительной записи.

2. Прием заявителей главой администрации района проводится согласно утвержденному графику. При временном отсутствии в день личного приема главы администрации района личный приём осуществляет первый заместитель главы администрации района. При этом глава администрации района осуществляет личный прием не менее 1 раза в месяц.

Если на единый день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, единый день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

3. Первый заместитель главы администрации района, заместители главы, управляющий делами администрации района проводят личный прием граждан согласно графику, утверждаемому главой администрации района.

При временном отсутствии в день личного приема заместителей главы, управляющего делами личный прием осуществляют другие должностные лица администрации района, на которых в установленном порядке возложено выполнение обязанностей отсутствующих должностных лиц.  
График приема граждан размещается в доступном для обозрения месте в здании администрации района, на официальном Интернет-сайте администрации района, а также рассылается в структурные подразделения администрации района.

5. Общее руководство приемом граждан в администрации района осуществляет глава администрации района.

6. Организацию приема граждан в администрации района обеспечивает отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц.  
Начальник и главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации района:  
ведет предварительную запись граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц на прием к главе и первому заместителю главы администрации района, принимает от них предложения, заявления, жалобы, информацию о результатах предыдущего рассмотрения их обращений с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов и представляет собранную информацию должностным лицам, осуществляющим прием;  
определяет необходимость участия в приеме специалистов соответствующих структурных подразделений администрации района по согласованию с должностным лицом, ведущим прием;  
при необходимости, вправе запрашивать от соответствующих управлений и отделов администрации района необходимые сведения и справочные материалы по существу обращения.

61. Глава администрации района, заместители главы администрации, управляющий делами администрации района, проводящие личный прием, а также сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации района, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 6 Закона;

7. При устном обращении гражданин, его представитель или представитель юридического лица должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представитель заявителя должен также предъявить документ, подтверждающий его полномочия.  
8. При проведении личного приема по решению главы администрации района могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала личного приема.

9, 10 пункты исключены.

11. Лицо, проводящее личный прием, руководствуясь законодательством Республики Беларусь, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:  
дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов;  
удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;  
отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.  
В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь для письменных обращений.

12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости, может быть вызван сотрудник охраны. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

13. О результатах рассмотрения поручений, данных на приеме граждан и оформленных в соответствии с законодательством об обращениях граждан, должностные лица государственных органов, иных организаций, которым поручено рассмотрение этих поручений, информируют в сроки, установленные статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», обратившихся на прием граждан, а также администрацию района.  
Контроль за выполнением поручений, данных на приеме граждан, а также за рассмотрением их в установленном порядке осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации района.

Исполненные поручения, данные на приеме граждан, снимаются с контроля должностными лицами, проводившими личный прием.

14. Решение о предоставлении для ознакомления гражданину, индивидуальному предпринимателю, представителю юридического лица материалов, связанных с рассмотрением его обращения, принимается должностным лицом, проводившим прием.

15. Прием граждан должностными лицами администрации района по месту жительства и в организациях района проводится в соответствии с графиком, утверждаемым главой администрации, который направляется в унитарное жилищное ремонтно-эксплуатационное предприятие района, расчетно-справочные центры и организации района. Организацию приема граждан по месту жительства осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации района.

16. Порядок приема граждан в структурных подразделениях администрации района определяется распоряжением главы администрации района.

17. Координацию работы по личному приему граждан в администрации района осуществляет управляющий делами администрации района.