



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МАЙСКИЙ
МАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО - БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И МАЙ МУНИЦИПАЛЬНЭ
КУЕЙМ ЩЫЩ МАЙСКЭ КЪАЛЭ ЖЫЛАГЪУЭМ И ЩЫПЭ АДМИНИСТРАЦЭМ**

**КЪАБАРТЫ – МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ МАЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
РАЙОНУНУ МАЙСКИЙ ШАХАР ПОСЕЛЕНИЯСЫНЫ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯНЫ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
УНАФЭ
БЕГИМИ**

«27» января 2023 г

№ 22

г. Майский

**Об утверждении Положения
о работе с обращениями граждан и организации личного приема
граждан должностными лицами Местной администрации городского
поселения Майский Майского муниципального района**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п. «в» ч.9 ст.13 Федерального закона от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 г.) № А1-679о от 2 марта 2017 г., руководствуясь статьей 24 Устава городского поселения Майский Майского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики, утвержденного решением Совета

местного самоуправления городского поселения Майский Майского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики от 25 декабря 2019 г. № 141, подпунктом 6 пункта 5.2 Положения о Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района, утвержденного решением Совета местного самоуправления Майского муниципального района от 28 декабря 2009 г. № 143, Местная администрация городского поселения Майский Майского муниципального района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района.

2. Признать утратившим силу постановление от 14.04.2021 № 179 «Об утверждении Порядка проведения личного приема граждан главой и заместителями местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района»

3. Настоящее постановление подлежит размещению официальном сайте органов местного самоуправления Майского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местной администрации
городского поселения Майский
Майского муниципального района

Г.О. Милокост

УТВЕРЖДЕНО
постановлением местной администрации
городского поселения Майский
Майского муниципального района
от «27» января 2023 г. № 22

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан и организации личного приема
граждан должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы структурных подразделений Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района (далее - должностные лица). Положение определяет сроки, последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Местную администрацию городского поселения Майский Майского муниципального района (далее - администрация) или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации, 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, недостатков в работе администрации, 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.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в администрации.

Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная, платформа обратной связи (далее - ПОС) и пр.).

Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворен полученным ответом.

Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее 2 раз) ответы по существу.

Письменный ответ - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи, по электронной почте или передано нарочно автору обращения.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района (далее - глава администрации), заместителями главы администрации (иными лицами по их поручению), руководителями структурных подразделений Местной администрации городского поселения Майский.

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство) поступивших на имя главы администрации, в адрес заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений обращений граждан осуществляет старший делопроизводитель **Местной администрации** городского поселения Майский Майского муниципального района. Начальники структурных подразделений Местной администрации городского поселения Майский Майского

муниципального района, являющиеся ответственными за организацию делопроизводства, обязаны осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение. Старший делопроизводитель анализирует характер вопросов, поднимаемых в обращениях, готовит обобщенную информацию по итогам месяца, квартала, полугодия, 9-ти месяцев, года в адрес главы администрации. Ответственное лицо, назначенное главой Местной администрации, за подготовку информации в соответствующие разделы на официальном сайте органов местного самоуправления Майского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mayskiy.kbr.ru>) размещает обобщенную информацию по результатам обращений в разделе «Городское поселение Майский» в подразделе «Обращение граждан». Старший делопроизводитель своевременно информирует должностных лиц о нарушении сроков рассмотрения обращений исполнителями.

Должностные лица на основании полученной информации вносят предложения на имя главы Местной администрации о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушения сроков рассмотрения, организуют проведение совещаний с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и соблюдения сроков исполнения обращений в Местной администрации городского поселения Майский.

1.5. Обращение в адрес Местной администрации городского поселения Майский можно направить в электронном виде через официальный сайт Майский муниципальный район - <https://mayskiy.kbr.ru/> (кнопка «Написать о проблеме») и на адрес электронной почты: adm.maysk@kbr.ru, по телефону 8(86633) 2-27-28, нарочно или в виде почтового отправления.

Адрес для направления обращений граждан в Местную администрацию городского поселения Майский Майского муниципального района: 361115, Кабардино-Балкарская Республика, г. Майский, ул. Энгельса, дом 70.

1.6. Размещенное в социальных сетях электронное сообщение не может быть признано официальным обращением гражданина в органы местного самоуправления, так как не подпадает под действие закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан, поступивших в Местную администрацию городского поселения Майский Майского муниципального района, осуществляется старшим делопроизводителем.

2.2. Старший делопроизводитель проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, или направляет

обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии их компетенцией. При вскрытии конверта, проверяет наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по нему можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения). Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), старший делопроизводитель сообщает об этом должностным лицам, в компетенцию которых входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Должностные лица, к компетенции которых относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета обязаны незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя главы Местной администрации городского поселения Майский, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на личный прием к главе Местной администрации осуществляет старший делопроизводитель, ежедневно в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, время отдыха с 13-00 до 14-00.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, сокращается на один час.

Контактный телефон 8(86633) 2-27-28.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения, и телефон для справок.

2.5. Сообщения, поступившие по телефону, подлежат обязательной регистрации в «Журнале учета сообщений, поступивших по телефону» и путем оформления карточки, и ее регистрации согласно приложениям № 3, 6 к настоящему Положению.

2.6. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации. Согласно резолюции главы Местной администрации, либо лица, исполняющего обязанности главы Местной администрации, обращения граждан передаются исполнителю под роспись.

3. Порядок регистрации обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Местную администрацию городского поселения Майский.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение главе Местной администрации незамедлительно.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

Регистрация письменных обращений, обращений в форме жалобы, а также поступивших из вышестоящих органов власти, производится путем присвоения порядкового номера в соответствующих журналах регистрации обращений граждан (приложения №№ 1 - 3 к настоящему Положению).

На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

2) орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

3) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4) 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.

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Глава Местной администрации городского поселения Майский либо лицо, исполняющее обязанности главы Местной администрации, рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей), излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения.

Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за десять дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную

ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в Местную администрацию городского поселения Майский, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение 7 дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. Обращения граждан, поступившие по телефону, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при предоставлении ответа

разъяснительного характера - 14 дней. В случае если факты, содержащиеся в обращениях, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в течение 3 рабочих дней, что отражается в резолюции на обращение.

4.6. При необходимости продления срока выполнения поручения структурное подразделение - исполнитель обращения за 2 дня до истечения срока, представляет на имя главы (лица, его замещающего) служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения. В записке должны быть указаны аргументированные причины продления срока исполнения, а также конкретные меры, принимаемые для выполнения поручения.

4.7. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица Местной администрации городского поселения Майский в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.8. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к деятельности администрации, старший делопроизводитель дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.9. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к деятельности администрации, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, орган местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

4.10. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

4.11. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в Местную администрацию городского поселения Майский:

1) ответ на обращение гражданина подписывает глава Местной администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, при этом ответ оформляется на бланке администрации городского поселения Майский;

2) при оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Местной администрации городского поселения Майский, утвержденной постановлением Местной администрации городского поселения Майский;

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит

указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается;

3) тексты писем ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются;

4) в случае если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции городского и сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ;

5) при необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов);

6) если обращение с целью проверки фактов, в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать «рассмотрено с выездом на место» (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков;

7) в случае если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства;

8) сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах;

9) если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.12. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.13. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

4.13.1. Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

4.13.2. Все возвратные материалы и оригиналы, связанные с рассмотрением обращения, в полном объеме возвращаются старшему делопроизводителю для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в Местной администрации городского поселения Майский проводят глава Местной администрации, заместители главы Местной администрации и руководители структурных подразделений в соответствии с утвержденным графиком.

Запись на личный прием проводится старшим делопроизводителем при личном обращении гражданина или по телефону 8-(8663)22-7-28 в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, время отдыха с 13:00 до 14:00;
выходные дни - суббота, воскресенье.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, сокращается на один час.

5.2. Глава Местной администрации городского поселения Майский проводит личный прием граждан по четвергам с 15:00 до 17:00 часов, в кабинете № 16, расположенном в здании администрации городского поселения Майский по адресу: 361115, Кабардино-Балкарская Республика, г. Майский, ул. Энгельса, дом 70.

В случае отсутствия главы Местной администрации (командировка, отпуск, иные обстоятельства) прием осуществляет лицо, исполняющее обязанности главы Местной администрации, или один из его заместителей.

В случае переноса приема на другой из дней или изменения времени приема старший делопроизводитель заблаговременно уведомляются лиц, предварительно записавшиеся на прием.

Заместители главы Местной администрации личный прием граждан проводят по месту расположения их рабочих кабинетов согласно утвержденного графика.

5.3. Старший делопроизводитель осуществляет регистрацию всех заявителей, пришедших в приемную в установленное режимом работы время.

5.4. Старший делопроизводитель осуществляет предварительную запись на личный прием к главе Местной администрации.

При обращении гражданина о записи на личный прием к главе Местной администрации старший делопроизводитель, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения гражданину по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение № 4 к настоящему Положению).

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены старшим делопроизводителем, заявителю рекомендуется обратиться к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение вопроса гражданина.

5.5. Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения, заполняет

Согласие на обработку персональных данных (приложение № 5 к настоящему Положению).

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

5.6. Заявитель сообщает:

при устном запросе информации - почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности органа местного самоуправления;

при устном обращении - почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

5.7. При записи заявителя на личный прием в Карточку вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя - год рождения, социальное положение, льготный состав или организационно-правовая форма юридического лица или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

5.8. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются главе Местной администрации, осуществляющему рассмотрение устного запроса информации и (или) устного обращения заявителя.

5.9. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Местной администрации городского поселения Майский с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

3) заявитель обжалует судебное решение;

4) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

5) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

5.10. Руководитель администрации городского поселения Майский, осуществляющий личный прием заявителя:

1) представляется;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;

3) при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;

4) информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.11. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений Местной администрации городского поселения Майский, руководители и сотрудники подведомственных учреждений, организаций, предприятий, или иные лица (по согласованию), для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды 1 группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет.

5.13. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного

приема, о чем делается запись в учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.14. Глава Местной администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, осуществляющий личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

- организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.15. По окончании личного приема глава Местной администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы Местной администрации, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.16. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Местной администрации городского поселения Майский, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.17. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения главой Местной администрации или его заместителями, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.18. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в

письменной форме, глава Местной администрации или иное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.19. Направляет письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) им в устном обращении вопроса(ов) во всех случаях, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 5.13 настоящего Положения.

5.20. Выдает по личной просьбе заявителя письменный ответ по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов).

5.21. По окончании личного приема заявителя глава Местной администрации, осуществивший личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

1) вносит в Карточку:

- содержание устного обращения;
- вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций и содержащийся в устном обращении;

2) по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации или вопросы местного значения);

- вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;

- тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- наименование органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;

- содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующего требования, предусмотренного подпунктом 5.13 настоящего Положения.

3) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

4) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

5) указывает свою фамилию, инициалы.

5.22. Карточка передается старшему делопроизводителю.

5.23. К карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

5.24. Письменное обращение, принятое главой Местной администрации в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

- наименование адресата;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата написания обращения или подписи обращения автором;
- наличие упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;
- определение количества листов обращения и приложения к нему.

5.25. Обращение в письменной форме, принятое главой Местной администрации в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа обращения, после чего рассматривается в порядке, установленном Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления и Методическими рекомендациями по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5.26. В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя заместителями главы Местной администрации.

5.27. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.28. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Местной администрации городского поселения Майский, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы Местной администрации о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, поступившие в Местную администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в Местной администрации городского поселения Майский возлагается старшего делопроизводителя, в структурных подразделениях Местной администрации городского поселения Майский на руководителей.

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думе Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, и иных органов власти, администрации района. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения весьма срочных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Отправляемая документация по обращениям граждан передается почтовой, электронной связью, по СЭД КБР, нарочно с возвратным материалом в Администрацию Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемную Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики.

7.2. Подписанные главой Местной администрации либо лицом, исполняющим обязанности главы Местной администрации, письма регистрируются и отправляются по назначению старшим делопроизводителем в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования

писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у старшего делопроизводителя, второй экземпляр ответа передается исполнителю письма, третий экземпляр направляется заявителю.

8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. 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.

8.3. Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

9. Формирование и хранение дел

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Материалы по обращениям формируются в дела и находятся на архивном хранении у старшего делопроизводителя в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

9.5. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9.6. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Местную администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также

копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации городского поселения Майский. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляет Старший делопроизводитель по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.3. Работники администрации городского поселения Майский, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение 1
к п. 3.1. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского
муниципального района

Образец
журнала регистрации письменных обращении граждан по городскому
поселению Майский Майского муниципального района

Номер дата поступления документа	ФИО заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица, получившего документ, подпись	Отметка об исполнении

Приложение 2
к п. 3.1. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского
муниципального района

Образец
журнала регистрации граждан, записавшихся на личный прием к главе
местной администрации

Номер, дата карточки	ФИО заявителя, Адрес, телефон	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица, получившего документ, подпись	Отметка об исполнении

Приложение 3
к п. 3.1. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского
муниципального района

**Образец
журнала регистрации устных обращений граждан, поступивших по
телефону**

Номер, дата карточки	ФИО заявителя, Адрес, телефон	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица, получившего документ, подпись	Отметка об исполнении

Приложение 4
к п. 5.4. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского
муниципального района

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН № _____

Ф.И.О.обратившегося _____

Адрес проживания (по прописке, фактический) _____

Номер телефона _____

Адрес электронной почты _____

Дата и время приема « ____ » _____ 202 ____ г. _____ ч. _____ мин.

Содержание обращения (просьбы, предложения, жалобы) _____

Должность Ф.И.О. лица проводившего приём _____

Принято письменное обращение ☐

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202 ____ г.

Письменное обращение направленно по компетенции ☐

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202 ____ г.

Сделан запрос в связи с письменным обращением ☐

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202 ____ г.

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202 ____ г.

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202 ____ г.

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны
необходимые разъяснения, дано поручение ответственному сотруднику и т.д.)

Согласие гражданина с вышеизложенным устным ответом и отказ от письменного
направления ответа (Ф.И.О. подпись) _____

Примечание _____

Направлен письменный ответ.

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202__ г.

Отметки о повторных обращениях

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202__ г.

Решение, принятое по обращению _____

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202__ г.

Решение, принятое по обращению _____

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202__ г.

Решение, принятое по обращению _____

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202__ г.

Решение, принятое по обращению _____

Регистрационный № _____ дата « ____ » _____ 202__ г.

Решение, принятое по обращению _____

Приложение 5
к п. 5.5. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского
муниципального района

**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных**

Я, _____, _____,
фамилия, имя, отчество (при наличии), год рождения
зарегистрированный(ая) по адресу: _____
номер контактного телефона или сведения о других способах связи: _____,
паспорт серии _____ № _____, выдан _____,
_____ кем и когда выдан

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие уполномоченным должностным лицам Местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района, находящейся по адресу: КБР, г. Майский, ул. Энгельса, 70, на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) следующих персональных данных:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии), год рождения;
- 2) адрес и дата регистрации по месту жительства (месту пребывания), адрес фактического проживания;
- 3) номер контактного телефона или сведения о других способах связи;
- 4) вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, наименование органа, выдавшего его;
- 5) реквизиты паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (серия, номер, когда и кем выдан);

Вышеуказанные персональные данные предоставляю для обработки в целях обеспечения соблюдения в отношении меня законодательства Российской Федерации для реализации полномочий, возложенных на местную администрацию Майского муниципального района законодательством Российской Федерации, Уставом городского поселения Майский Майского муниципального района и Положением о местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района.

Я ознакомлен (а) с тем, что:

- 1) согласие на обработку персональных данных действует с даты подписания настоящего согласия в местной администрации городского поселения Майский Майского муниципального района;
- 2) согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления в произвольной форме;
- 3) в случае отзыва согласия на обработку персональных данных местная администрация городского поселения Майский Майского муниципального района вправе

продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4) персональные данные, предоставляемые в отношении третьих лиц, будут обрабатываться только в целях осуществления и выполнения, возложенных законодательством Российской Федерации на местную администрацию Майского муниципального района функций, полномочий и обязанностей.

Дата начала обработки персональных данных: _____

число, месяц, год

подпись

Приложение 6
к п. 2.5. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами Местной администрации
городского поселения Майский Майского
муниципального района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА № ____

Корреспондент, Ф.И.О.	
Адрес, телефон _____	
Дата поступления обращения	
Краткое содержание	

Ответственный исполнитель Резолюция	

Автор резолюции	
Срок исполнения	
Дата _____	Кому направлено

Особые отметки	
Дата исполнения	
Регистрационный № _____ дата «__» _____ 202__ г.	
Сделан запрос	
Регистрационный № _____ дата «__» _____ 202__ г.	

Содержание	

