

**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАМЕНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

п. Мартюш

***Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан***

 ***в Администрации муниципального образования «Каменский***

 ***городской округ»***

В целях повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением, созданием единой системы работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ», руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МО «Каменский городской округ»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить:

1.1. [Положение](#P34) «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ» (далее – Положение) (прилагается) (размещено на сайте МО «Каменский городской округ» <http://kamensk-adm.ru/>).

2. Заместителям Главы Администрации, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального образования «Каменский городской округ» осуществлять работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденным Положением.

3. Постановление Главы Каменского городского округа от 05.04.2010 №591 «Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ» признать утратившим силу.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Пламя» и разместить на официальном сайте МО «Каменский городской округ».

2

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации по вопросам организации управления и социальной политике Е.Г. Балакину.

Глава городского округа С.А. Белоусов

Утверждено

постановлением Главы МО

«Каменский городской округ»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

«Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский

 городской округ»

ПОЛОЖЕНИЕ

«О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ»

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Каменского городского округа (далее – Администрация) от физических лиц – граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), от объединений граждан, в том числе являющихся юридическими лицами (далее – организации), порядок направления ответов на обращения граждан и организаций, осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, формирования и хранения архивных дел по обращениям.

1.2. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица Администрации руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Свердловской области, Законодательного Собрания Свердловской области, правовыми актами Главы Каменского городского округа, Уставом МО «Каменский городской округ», настоящим Положением, а также положениями отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Каменского городского округа, должностными инструкциями.

1.3. Должностные лица Администрации, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации (далее – органы Администрации) осуществляют работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции.

Глава 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации ведется отдельно от общего делопроизводства.

2

В Администрации работа с обращениями граждан осуществляется сотрудником, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, сотрудниками органов Администрации, уполномоченными руководителями этих органов.

2.2. В органах Администрации работа с документами, касающимися обращений, должна осуществляться по правилам, изложенным в данном Положении, с учетом требований, установленных постановлением Главы Каменского городского округа от 10.05.2018 № 102 (в редакции от 17.12.2018 № 249, от 30.04.2019 № 91, от 21.02.2020 № 31, от 29.04.2020 № 76) «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Каменского городского округа» (далее – Инструкция по делопроизводству).

2.3. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал учета обращений) и в электронном виде автоматизированной системы «Обращения граждан» (далее – АС «СОГ»).

Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений

3.1. Обращения поступают в Администрацию следующими способами:

1) направлено в письменном виде почтовым отправлением;

2) доставлено лично гражданином, представителем организации;

3) направлено гражданином в виде электронного документа через электронную приемную на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет;

4) направлено в виде электронного документа по электронной почте;

5) передано в ходе личного приема, осуществляемого должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом.

3.2. Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, вскрываются, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

При вскрытии проверяется наличие в конверте вложенных документов.

В случае отсутствия обращения в конверте составляется акт о проверке наличия почтового вложения в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.3. В обращении, поступившем в Администрацию, органы Администрации в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме.

3.4. Для приема обращений, направленных через официальный сайт муниципального образования в электронной форме, применяется

3

специализированное программное обеспечение (раздел «Электронная приемная»). При формировании обращения с использованием указанного программного обеспечения заявитель должен заполнить необходимые для заполнения поля: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, почтовый адрес, номер телефона, содержание обращения. Заявитель может приложить к обращению дополнительные документы и фотографии объемом не более 7 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, docx, rtf, odt, xls, xlsx, pps, ppt, pub, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, pcx.

Обращения, полученные по информационным сетям, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются, как письменные обращения.

3.5. Обращения, подписанные двумя или более авторами, считаются коллективными, о чем делается отметка при регистрации.

3.6. Информация по вопросам рассмотрения обращений, а также о местонахождении, графике работы Администрации, органов Администрации, участвующих в рассмотрении обращений, номерах их контактных телефонов размещается:

1) на официальном сайте муниципального образования «Каменский городской округ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://www.kamensk-adm.ru/prijom-grazhdan/grafik-prijoma-grazhdan>, в разделе «Обращения граждан»;

2) в помещениях, занимаемых Администрацией, органами Администрации, участвующими в рассмотрении обращений.

3.7. Прием обращений, оформленных на имя Главы Каменского городского округа и его заместителей, либо направленных в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, консультирование и информирование граждан осуществляются сотрудниками, на которых возложены функции по работе с обращениями граждан, в кабинете № 22 в здании Администрации по адресу: проспект Победы, дом 38А, город Каменск-Уральский, Свердловская область, 623428 и по телефону: (3439) 370-221 согласно графику:

с понедельника по четверг – с 08:00 до 12:30 и с 13:18 до 17:00;

в пятницу – с 08:00 до 12:30 и с 13:18 до 16:00.

Прием обращений организаций, оформленных на имя Главы Каменского городского округа и его заместителей, либо направленных в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, консультирование и информирование представителей организаций осуществляется сотрудником, на которого возложены функции по работе с документами, в кабинете № 28 в здании Администрации по адресу: проспект Победы, дом 38А, город Каменск-Уральский, Свердловская область, 623428 и по телефону: (3439) 325-257 согласно графику:

с понедельника по четверг – с 08:00 до 12:30 и с 13:18 до 17:00;

в пятницу – с 08:00 до 12:30 и с 13:18 до 16:00.

4

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

Интернет-адрес Администрации для направления обращений: <https://www.kamensk-adm.ru/> раздел «Электронная приемная», адрес электронной почты: admkgoso@mail.ru .

Прием обращений, адресованных органам Администрации осуществляется непосредственно в этих органах.

Глава 4. Регистрация обращений

4.1. Все поступившие в Администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

4.2. Сотрудником, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, регистрируются:

1) обращения граждан, адресованные Главе Каменского городского округа, заместителям Главы или направленные в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, в том числе поступившие в виде электронных документов, во время личного приема Главы Каменского городского округа и заместителей Главы, а также обращения граждан, поступившие в Администрацию с сопроводительными письмами из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

2) запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц;

3) ответы на запросы Администрации о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений.

4.3. Сотрудником, на которого возложены функции по работе с документами, регистрируются:

1) обращения организаций, адресованные Главе Каменского городского округа, заместителям Главы, или направленные в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, в том числе поступившие в виде электронных документов, а также обращения организаций, поступившие в Администрацию с сопроводительными письмами из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

2) запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений организаций, поступившие в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц.

4.4. Обращения, адресованные в органы Администрации, регистрируются в этих органах.

5

4.4. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

В момент подачи обращения по просьбе заявителя на копии его письменного обращения проставляется штамп, в котором указывается дата поступления обращения, регистрационный номер и наименование органа, принявшего данное обращение.

4.5. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 3) и в АС «СОГ».

При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения.

4.6. Регистрационный номер состоит из:

1) индекса журнала, соответствующего номенклатуре дел, порядкового номера поступившего документа.

4.7. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан, или заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

4.8. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, формируются в одно дело.

4.9. Регистрационный номер обращению организации, поступившему в Администрацию, присваивается в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

Глава 5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа

5.1. Обращения, поступившие в адрес Главы Каменского городского округа, заместителей Главы и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

6

5.2. После регистрации обращения передаются на рассмотрение Главе Каменского городского округа для изучения и направления должностному лицу Администрации, либо органу Администрации, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

Должностное лицо Администрации, либо органа Администрации, рассматривает обращение и дает исполнителю (исполнителям) поручение, которое оформляется в виде резолюции в течение трех дней со дня поступления обращения к должностному лицу.

Резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю (исполнителям) по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия, инициалы исполнителя (исполнителей), содержание поручения, подпись, дата.

5.3. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

5.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если в резолюции не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости его продления.

5.5. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.6. Гражданин в письменном обращении к Главе Каменского городского округа, заместителю Главы обязательно указывает наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает 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. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.8. Основаниями для оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

7

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть обращения;

3) в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого заявителю неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (Администрация вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанные обращения направлялись в Администрацию либо должностному лицу Администрации; о данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение);

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

5) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случаях, предусмотренных подпунктами 1,2 пункта 5.8. настоящего Положения, исполнителем готовится ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 5.8. ответ направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.9. В случае, если в письменном обращении не указана 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 подготавливаемом, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы незамедлительно, копия обращения остается в деле.

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

5.11. 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,

8

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Каменского городского округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.13. В соответствии с резолюцией сотрудник, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, направляет исполнителю (исполнителям) обращение с указанием срока рассмотрения вместе с прилагаемыми к нему документами, формирует дело по обращению и вносит в АС «СОГ» информацию о его рассмотрении. Передача обращений исполнителям осуществляется в течение двух дней.

Обращения, ответы или копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Сотрудником, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, оформляется регистрационно-контрольная карточка на обращение, в которую заносится информация о заявителе (Ф.И.О., почтовый или электронный адрес), тема обращения, исполнитель, срок исполнения.

5.14. После подготовки ответа регистрационно-контрольная карточка с отметкой Главы Каменского городского округа о снятии с контроля вместе с ответом возвращается сотруднику, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан.

5.15. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию необходимую для рассмотрения обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц; пригласит на личную беседу гражданина; запросить у него дополнительную информацию; инициировать проведение проверки фактов, изложенных в обращении.

5.16. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением сроков. Ответственным исполнителем является лицо, занимающее наиболее высокую должность из всех исполнителей. В случае, когда поручение дается двум или нескольким

9

лицам, равным по должности, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.17. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией, не может быть исполнено (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию), исполнитель в течение двух дней с момента получения и не позднее семи дней с момента регистрации обращения, возвращает обращение Главе Каменского городского округа для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через сотрудника, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан.

5.18. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью Главы Каменского городского округа. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и Инструкцией по делопроизводству.

5.19. После подписания ответа Главой Каменского городского округа, его возвращают сотруднику, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, который осуществляет регистрацию ответа в течение одного рабочего дня. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте, либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под роспись.

5.20. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей, замещает исполнителя во время его отсутствия.

15.21. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается сотрудником, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, в течение пяти лет.

Глава 6. Требования к оформлению ответов на обращение

6.1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу, поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

В случае, если обращение поступило в Администрацию для рассмотрения поставленных в нем вопросов из государственных органов власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в

10

организацию или должностному лицу, приславшему обращение.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

6.2. Ответы оформляются на бланке Администрации (с угловым расположением реквизитов), подписываются Главой Каменского городского округа или его заместителями с обязательным указанием исполнителя (Ф.И.О., должность, номер телефона), в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству, и рекомендациями по составлению ответа на обращение граждан (Приложение №1, 2).

Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах:

1) для направления заявителю;

2) для хранения в деле (контрольный экземпляр).

6.3. Ответы на коллективные обращения направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

6.4. После подписания ответы передаются сотруднику, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, для регистрации и направления заявителю.

Ответы за подписью руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации регистрируются в данных органах. Один экземпляр ответа направляется заявителю, другой (контрольный) остается в этом органе.

Глава 7. Личный приём граждан

7.1. Личный прием граждан (далее – прием граждан) в Администрации проводится Главой Каменского городского округа и его заместителями.

7.2. Прием граждан Главой Каменского городского округа и его заместителями проводится по четвергам с 8.00 часов до 12.00 часов.

9.3. Информация о месте и времени приема граждан Главой Каменского городского округа, его заместителями и руководителями органов Администрации размещается:

1) на официальном сайте муниципального образования «Каменский городской округ» в сети Интернет по адресу: <https://www.kamensk-adm.ru/prijom-grazhdan/grafik-prijoma-grazhdan> в разделе «Обращения граждан»;

2) в помещениях, занимаемых Администрацией, органами Администрации, участвующими в рассмотрении обращений.

7.3. Прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в приемной Главы Каменского городского округа, по телефону 8(3439) 32-52-57.

11

Во время записи на прием заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указывается следующая обязательная информация:

1) дата приема;

2) фамилия, имя, отчество;

3) адрес заявителя, телефон;

4) краткое содержание обращения.

7.4. Учет посетителей и поручений по устным обращениям ведется в Журнале регистрации устных обращений граждан (Приложение № 4).

7.5. На прием могут быть приглашены должностные лица Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поступивших во время приема.

7.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Аналогично ведутся карточки приема граждан заместителями Главы Администрации.

7.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя).

7.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства имеются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава 8. Решение по обращениям граждан

 8.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;

 2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;

 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

12

 8.2. Решения по предложениям, заявлениям должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.

8.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Свердловской области, муниципальные правовые акты Главы Каменского городского округа, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных прав и законных интересов граждан.

8.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения, принятого по ней решения. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

8.5. Результат рассмотрения обращения регистрируется в контрольно-учетной карточке и в Журнале регистрации письменных обращений, как правило, в следующей форме: «Решено положительно»; «Решено положительно с выездом на место»; «Разъяснено»; «Разъяснено с выездом на место»; «Отказано». При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

 8.6. Без согласия обратившихся граждан органам Администрации и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений.

Глава 9. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения

обращений граждан

 9.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений возлагается на должностных лиц Администрации.

 9.2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по письменным обращениям, поступивших в Администрацию, контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью исполнения поручений возлагается на сотрудника, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан.

 9.3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений сотрудник, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, направляет исполнителям напоминания о сроках исполнения обращений, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов заявителям.

 9.4. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

 Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов.

13

 9.5. Персональная ответственность должностных лиц Администрации, участвующих в рассмотрении обращений граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

Глава10. Формирование и хранение дел по обращениям

10.1. Обращения, зарегистрированные в Администрации, после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и ответами хранятся в Администрации, за исключением обращений, в которых содержится заявка на предоставление земельного участка, на разрешение строительства, на утверждение границ земельного участка и т.д., оригиналы которых хранятся в Комитете по управлению муниципальным имуществом и Комитете по архитектуре и градостроительству Администрации МО «Каменский городской округ».

10.2. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела, в соответствии с номенклатурой дел.

Дела подлежат хранению в течение пяти лет (в случае неоднократного обращения в течение пяти лет после последнего рассмотрения).

Глава 11. Ответственность за нарушение законодательства

об обращениях граждан

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

11.2. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

11.3. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, которые влекут значительные материальные затраты, связанные с рассмотрением обращений, привлекаются или могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4. Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращениям, необходимость продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление ответов.

Приложение № 1

к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ»

**Рекомендации по составлению ответа на обращение граждан**

 В целях повышения ответственности за исполнение решений по обращениям граждан представляем примерную структуру содержания ответов заявителям.

**Ответ должен содержать три части:**

1. вводная;

2. основная часть;

3. заключительная.

**Во вводной части** указываются основные реквизиты обращения граждан:

- инициалы имени, отчества и фамилии заявителя,

- адрес заявителя (элементы почтового адреса указываются в следующей последовательности: улица, номер дома и квартиры, населенный пункт, район, область),

- обращение к заявителю, если в тексте заявления имеется полное имя и отчество,

- ссылка на регистрационный номер и дату регистрации обращения,

- краткое содержание вопросов обращения.

**В основной части** должно быть указано:

- какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения (что сделано, в какие сроки, чем подтверждено, дата выезда, участники),

- каковы конкретные результаты проведенной работы.

Примерные формулировки:

«проведено», «Организовано», «Оказано», «выделено» и т.п.

 В случае невозможности исполнения обращения в указанные сроки или исполнения отдельных заданий обращения в ответе оформляется **заключительная часть**, в которой дается гарантия исполнения и указываются конкретные сроки исполнения.

Ответ подписывается должностным лицом администрации муниципального образования, ответственным за контроль исполнения данного обращения, либо Главой муниципального образования.

 В левом нижнем углу указывается исполнитель обращения граждан и контактный телефон.

Ответ представляется специалисту по документационному обеспечению Администрации муниципального образования с возвратом всех материалов обращения.

Приложение № 2

к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация****Муниципального образования****«Каменский городской округ»**Победы пр., 38аг. Каменск-Уральский Свердловская область 623428 **ИНН** 6643002020,**КПП** 664301001**ОГРН** 1036602240223Тел.факс: (3439) 32-52-57E-mail: admkgoso@mail.ru №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ННа № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   | Фамилия И.О.Улица, № дома, № квартиры, населенный пункт, район, город,область, индекс |

О рассмотрении обращения

Уважаемый И.О.!

Вводная часть (полные реквизиты запроса, краткое содержания вопросов).

Основная часть (содержание проделанной работы).

По первому вопросу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

По второму вопросу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

и так далее.

Заключительная часть.

Приложение: на лист., в …. экз.

Глава городского округа подпись И.О. Фамилия

Имя, отчество, фамилия, должность

№ телефона с указанием кода города

*Образец оформления ответа на бланке письма с угловым расположением реквизитов*

Приложение № 3

к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ

ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п,дата | Ф.И.О. заявителя, адрес | Краткое содержание обращения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Образец оформления Журнала регистрации письменных обращений граждан*

Приложение № 4

к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ

УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п,дата | Ф.И.О. заявителя, адрес, социальное положение | Краткое содержание обращения | Краткое содержание резолюции, исполнитель, срок исполнения, дата контроля | Результат (принятые меры)Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Образец оформления Журнала регистрации устных обращений граждан*