



**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАМЫШЛОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22.05.2015

№ 430

г.Камышлов

**Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан
в администрации муниципального образования Камышловский
муниципальный район»**

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 Камышловский муниципальный район в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьей 27 Устава муниципального образования Камышловский муниципальный район,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение «О работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район» (прилагается).

2. Заместителям главы администрации, начальникам управлений администрации, руководителям отраслевых (функциональных) подразделений администрации осуществлять работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденным Положением.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Камышловские известия» и разместить на официальном сайте администрации в сети Интернет по адресу: <http://kamyshlovsky-region.ru/>

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район В.Ю. Якимова.

Глава муниципального образования
Камышловский муниципальный район

Е.А.Баранов

Утверждено
постановлением главы
муниципального образования
Камышловский муниципальный
район
от 22.05.2015 года № 430

ПОЛОЖЕНИЕ
«О работе с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Камышловский муниципальный район»

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан в администрацию муниципального образования Камышловский муниципальный район (далее - Администрация):

1) Граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2) Иностранцев граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3) Объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1) Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

2) Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

3) Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области.

4) Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области.

5) Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых

федеральным законодательством, их уставами и положениями.

6) Запросы в государственные архивы.

7) Анонимные обращения.

8) Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Свердловской области, Уставом муниципального образования Камышловский муниципальный район, правовыми актами главы муниципального образования Камышловский муниципальный район, настоящим Положением, а также положениями об управлениях, комитетах, отделах Администрации, должностными инструкциями.

1.4. Должностные лица Администрации, специалисты отраслевых (функциональных) подразделений Администрации осуществляют работу по рассмотрению обращений 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 и возлагается на отдел делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

2.2. Работа с документами, касающимися рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется по правилам, изложенным в настоящем Положении, с учетом требований, установленных постановлением главы муниципального образования Камышловский муниципальный район от 07 апреля 2014 года № 260 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район» и иными правовыми актами Администрации в сфере делопроизводства.

2.3. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям граждан информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал учета обращений) и (или) в электронном виде автоматизированной системы документационного обеспечения управления и контроля обращений граждан (далее - АС ДОУ "КОГ").

Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений

3.1. Обращения поступают в Администрацию по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

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

3.3. Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования, с указанием фамилии, почтового адреса отправителя, содержащие заявление, предложение или жалобу, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.

3.4. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

Глава 4. Регистрация обращений

4.1. Все поступившие в Администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в течение рабочего дня:

1) Обращения, адресованные главе администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, в том числе обращения, направленные в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

2) Запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры и судов.

4.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений, поступивших в виде электронного документа, адресованных в Администрацию, осуществляется в течение рабочего дня.

В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

4.3. Регистрация всех обращений, поступивших на имя главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, заместителей главы администрации ведется в приемной главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район делопроизводителем отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений по электронной почте или по информационным системам общего пользования регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

Устные обращения граждан на личных приемах главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, руководителей администрации, обращения, поступающие по телефону, в ходе «прямых» линий, устные обращения (с установленными данными заявителя) в ходе встреч с населением на собраниях, конференциях и сходах граждан регистрируются в журнале устных обращений граждан Администрации.

4.4. Регистрация обращений осуществляется в журнале учета обращений и (или) с использованием автоматизированной системы документационного обеспечения управления и контроля обращений граждан (далее - АС ДОУ "КОГ").

4.5. 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.

4.6. Регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового номера поступившего обращения.

4.7. При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия и инициалы 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, тематика обращения, данные о наличии приложений.

4.8. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторными считаются обращения, поступившие 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; если заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

Повторным обращениям в течение календарного года присваивается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

Глава 5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа

5.1. Обращения, поступившие в адрес главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

5.2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, которому адресовано обращение для изучения и наложения резолюции.

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

В тексте резолюции могут быть указания "срочно" или "оперативно".

Глава администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами в праве:

1) дать необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

2) поставить исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

5.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, глава администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

5.4. Должностные лица Администрации обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

5.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращений, если главой администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район 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.

5.6. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район или должностных лиц 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.

5.7. Гражданин в письменном или в устном обращении к главе администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район либо к должностному лицу Администрации обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.8. 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. 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.

5.9. Не подлежат направлению на рассмотрение главе администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, должностным лицам администрации:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения,

угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

5.10. В случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, пункта 5.9 настоящего Положения, управляющим делами администрации готовится ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 5.9. ответ направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.11. 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.

5.12. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, копия направляется должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией для ознакомления и принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Обращение остается в деле.

5.13. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы незамедлительно, копия обращения остается в деле.

5.14. В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, управляющим делами Администрации оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

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

5.16. 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.

5.17. 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 администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и 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.

5.18. В соответствии с резолюцией специалист отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан, готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения вместе с прилагаемыми к нему документами, формирует дело по обращению гражданина и вносит в базу данных информацию о его рассмотрении. Передача обращений исполнителям осуществляется в течение двух дней.

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

Для работы используется автоматизированная система «Контроль обращений граждан» (далее - АС «КОГ»). Специалистом отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации на каждое обращение, поставленное на контроль, оформляется контрольно-учетная карточка, в которую заносится информация о заявителе (Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, социальное положение), тема обращения, резолюция главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, исполнитель и сроки исполнения поручений. В базу данных АС «КОГ» также заносится вся информация о результатах рассмотрения обращения.

5.19. На каждое, поставленное на контроль обращение под одинаковым номером заводятся два экземпляра контрольно-учетной карточки по обращению.

Первый экземпляр, содержащий «К», направляется исполнителю в соответствии с резолюцией, второй - остается у специалиста отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации и прикрепляется к делу с материалами рассмотрения обращений.

5.20. После подготовки ответа контрольно-учетная карточка с отметкой исполнителя об исполнении вместе с ответом возвращается специалисту отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

5.21. 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; пригласить на личную беседу гражданина; запросить у него дополнительную информацию; инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

5.22. 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 ими установленных сроков. Ответственным исполнителем является лицо, занимающее наиболее высокую должность из всех исполнителей. В случаях, когда поручение дается двум или несколькими лицам, равным по должности, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответственный исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.23. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, 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 со дня регистрации обращения в отделе делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации возвращает обращение главе администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через отдел делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

5.24. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район.

5.25. После подписания ответов главой администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район, они возвращаются в отдел делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации. Специалистом отдела осуществляется регистрация ответов 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. Копия ответа остается в отделе делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

5.26. 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.

5.27. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации в течение пяти лет.

5.28. Информация о работе с обращениями граждан размещается в газете «Камышловские известия» в рубрике «В администрации района» и на официальном сайте администрации в сети Интернет по адресу: <http://kamyshlovsky-region.ru/>, в том числе в разделе «Обращения граждан».

Глава 6. Личный приём граждан в администрации

6.1. Личный прием граждан (далее - прием) в Администрации проводится главой администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и его заместителями.

Организацию личного приема граждан обеспечивает отдел делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

6.2. Прием граждан главой администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район проводится в кабинете главы по понедельникам с 14.00 часов до 17.00 часов.

6.3. Личный прием граждан заместителями главы Администрации осуществляется каждую неделю в соответствии с графиком приема:

- 1) Первый заместитель главы администрации - вторник с 14.00 до 17.00 часов
- 2) Заместитель главы администрации - среда с 14.00 часов до 17.00 часов.

6.4. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в приемной главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район.

6.5. При приеме граждан главой администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район делопроизводитель отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации заводит карточку регистрации «Список лиц, обратившихся на приём по личным вопросам к главе муниципального образования Камышловский муниципальный район», при непосредственном изложении обращений гражданина ведется «Журнал учета личного приема граждан.

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

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) адрес заявителя, телефон;
- 3) краткое содержание обращения;
- 4) фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается гражданин;
- 5) дата приема.

Аналогично ведутся карточки приема граждан и «Журнал учета личного приема граждан» заместителями главы администрации и заведующими отраслевых (функциональных) отделов администрации.

6.6. На прием могут быть приглашены должностные лица Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приема. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц Администрации) на приеме устанавливается главой до проведения приема и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц Администрации).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

6.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

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

6.8. В случае, 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. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема гражданина.

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

6.9. 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.

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 7. Требования к оформлению ответов на обращение

7.1. 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 гражданина.

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 организацию или должностному лицу, приславшую обращение.

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

7.2. Ответы оформляются на бланке письма Администрации (с угловым расположением реквизитов) за подписью главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район или заместителей главы Администрации в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в Администрации и в соответствии с рекомендациями по составлению ответа на обращение граждан. (Приложение № 1).

7.3. Ответы на коллективные обращения граждан 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.

7.4. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

Глава 8. Решения 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.

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 муниципального образования Камышловский муниципальный район, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) решениями органов или должностных лиц 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 (или) 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 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 граждан.

Глава 9. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

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

9.2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в Администрации, контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью и качеством исполнения поручений возлагается на отдел делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

9.3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений специалист отдела делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации направляет исполнителям напоминания о сроках исполнения обращений, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов заявителям.

По истечении месяца готовится информация о состоянии исполнительской дисциплины.

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.

Контроль исполнения документов строится на базе регистрационных данных.

9.5. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращения граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения граждан.

9.6. Решение о снятии с контроля обращений принимает глава администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район или заместители главы Администрации.

9.7. При осуществлении функции контроля по результату, глава администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район вправе дать дополнительные поручения исполнителям, если выполнены не все первичные поручения или эти поручения выполнены не должным образом, а обращение не разрешено по сути.

9.8. По фактам неоднократного переноса сроков исполнения, предоставления недостоверной информации, нарушения определенных законом и настоящим Положением сроков рассмотрения обращений, а также по результатам проведенных проверок в случае выявления и устранения нарушений прав заявителей Управляющим делами Администрации могут вноситься предложения по принятию мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим подобные факты в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

9.10. Дела по обращениям граждан и документы по их рассмотрению хранятся в отделе делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации согласно номенклатуре дел 5 лет, за исключением обращений, в которых содержится заявка на предоставление земельного участка, на утверждение границ земельного участка и т.д., оригиналы которых хранятся в Камышловском районном комитете по управлению имуществом Администрации. В случае неоднократного обращения - 5 лет после последнего рассмотрения. После чего, экспертная комиссия отбирает дела к уничтожению.

9.11. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением оформляются в дело и формируются папки по порядку регистрационных номеров дел.

9.12. Информация о работе с обращениями граждан доводится на аппаратных совещаниях Управляющим делами администрации, в которой анализируется количество обращений, вопросы, поднятые в обращениях, количество обращений, поставленных на контроль, количество обращений,

поступивших в Администрацию через вышестоящие органы государственной власти, количество коллективных обращений, повторных обращений, результаты рассмотрения обращений и сроки их исполнения.

Образец заявления, журнал регистрации обращений граждан, карточки учета лиц, обратившихся на прием по личным вопросам и оформление контрольно-учетной карточки представлены в приложениях № 2-5 к настоящему Положению.

Глава 10. Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений граждан

10.1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления с указанными материалами гражданин подает заявление на имя главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район. После ознакомления гражданина с документами он расписывается на заявлении и указывает дату ознакомления.

10.2. Справочную информацию о рассмотрении обращений граждан предоставляет отдел делопроизводства, муниципальной службы и контроля Администрации.

10.3. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

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.

Приложение № 1
к Положению «О работе с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Камышловский муниципальный район»

**РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ 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:

- фамилия, инициалы имени, отчества заявителя;
- адрес заявителя (элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи);
- обращение к заявителю;
- 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, кем, в какие сроки, чем подтверждено, дата выезда, участники.);
- каковы конкретные результаты проведенной работы.

Приложение № 2
к Положению «О работе с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Камышловский муниципальный район»

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№	Дата	Ф.И.О. и адрес заяви- теля	Краткое содер- жание	Из какой организа- ции или от кого поступило заявление	Кому и когда направлено для решения и срок исполне- ния	Дата получе- ния сообще- ния	Результат рассмот- рения	Дата и номер исходя- щего документа и кому сообщено о результатах

Шаблон журнала регистрации обращений (заявлений) граждан

Приложение № 3
к Положению «О работе с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Камышловский муниципальный район»

Главе муниципального образования
Камышловский муниципальный район
Е.А.Баранову

от _____

(Ф.И.О. полностью)

(почтовый адрес для направления ответа,
с указанием индекса)

Контактный телефон:

заявление

Текст

Подпись
дата

Приложение № 4
к Положению «О работе с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Камышловский муниципальный район»

СПИСОК

лиц, обратившихся на прием по личным вопросам
к главе муниципального образования Камышловский муниципальный район

№	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося	Адрес места жительства, номер контактного телефона	Содержание обращения	Резолюция главы

Шаблон карточки по личному приему граждан

Приложение № 5
к Положению «О работе с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Камышловский муниципальный район»

Камышловский муниципальный район
Свердловской области

Контрольно-учётная карточка на обращение

Дата регистрации	24.04.2015	Регистрационный номер	39	
Ф.И.О.	Мошкина Людмила Ивановна			
Адрес	д.Булдакова, ул.Пионерская, 9			

Организация-корреспондент				Срок для ответа 21.05.2015
Содержание	Об оказании материальной помощи в связи с пожаром			
Рассмотрел	Баранов Е.А.		Контроль	21.05.2015
Исполнитель	Калугин А.В.			Срок исполнения 21.05.2015
Доп. контроль до	21.05.2015		Исполнено	27.04.2015

Снято с опер.контроля	27.04.2015	Списание в дело		
-----------------------	-------------------	------------------------	--	--

Подпись руководителя

Дата

Образец оформления контрольно-учетной карточки