



ЗАПОРОЖСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ
БЕРДЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.06.2024

№ 39

Об утверждении Положения
«О работе с обращениями граждан
в Администрации Бердянского
муниципального округа
Запорожской области»

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения её эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, Администрация Бердянского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области» (Приложение).
2. Постановление вступает в силу после официального опубликования на официальном сайте Администрации в сети Интернет по эл. адресу: <https://berdokrug.gosuslugi.ru>
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Бердянского
муниципального округа

А.Н. Кичигин

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Бердянского муниципального
округа Запорожской области
от 11.06.2024 № 39

ПОЛОЖЕНИЕ
«О работе с обращениями граждан
в Администрации Бердянского муниципального округа
Запорожской области»

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области» (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан, поступивших в Администрацию Бердянского муниципального округа Запорожской области (далее – Администрация БМО ЗО):

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 Запорожской области - к компетенции Уставного Суда Запорожской области.

4) Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Запорожской 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 Запорожской области, Уставом БМО ЗО, правовыми актами Главы БМО ЗО и Администрации БМО ЗО, настоящим Положением, а также положениями об отделах Администрации БМО ЗО, должностными инструкциями.

1.4. Должностные лица Администрации БМО ЗО, специалисты структурных подразделений Администрации БМО ЗО 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 БМО ЗО ведется отдельно от общего делопроизводства. В Администрации работу с обращениями организует отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству Администрации БМО ЗО, а также специалисты структурных подразделений.

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 Администрации БМО ЗО от 26 марта 2024 года № 12 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации БМО ЗО» и иными правовыми актами 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 электронного документооборота исполнительных органов (далее – АСЭД).

Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений

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

Обращения, поступившие в адрес Главы округа, его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, передаются в отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

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.

3.2. Работник, ответственный за прием документов:

1) Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт.

2) В случае отсутствия обращения в конверте составляет акт о проверке наличия вложения в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Администрации БМО ЗО.

3.3. 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 БМО ЗО обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

4.2. В отделе по работе с обращениями граждан регистрируются:

1) Обращения, адресованные Главе округа, его заместителям или поступившие в Администрацию без указания конкретного должностного лица, 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.

4.3. Обращения, адресованные в подведомственные Администрации предприятия, учреждения и организации, в отношении которых Администрация осуществляет полномочия учредителя и/или собственника, и иные отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации, регистрируются в этих органах.

4.4. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом – в любом свободном месте первого листа обращения) 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.

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

4.6. 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.

4.7. Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений по электронной почте или по информационным системам общего пользования регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и (или) с использованием АСЭД.

4.8. Устные обращения граждан на личных приемах Главы БМО ЗО, его заместителей, обращения, поступающие по средствам телефонной связи, устные обращения (с установленными данными заявителя) в ходе встреч с населением на собраниях, конференциях и сходах граждан регистрируются в журнале учета личного приема граждан Администрации БМО ЗО.

4.9. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

4.10. Обращения, поступившие от одного и того же гражданина или коллектива граждан в течение года, формируются в один том, номер которого является составной частью регистрационного номера обращения.

Глава 5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа

5.1. Обращения, поступившие в адрес Главы БМО ЗО и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации БМО ЗО, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

5.2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение Главе БМО ЗО, 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».

5.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Глава БМО ЗО указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

5.4. Должностные лица Администрации БМО ЗО 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 БМО ЗО 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 БМО ЗО или должностных лиц Администрации БМО ЗО, 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 БМО ЗО либо к должностному лицу Администрации БМО ЗО 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 БМО ЗО, 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, отделом по работе с обращениями граждан и делопроизводству 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 БМО ЗО 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, Главой БМО ЗО 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 БМО ЗО 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 главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству, 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. Главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству на каждое обращение, поставленное на контроль, оформляется регистрационно-контрольная карточка, в которую заносится информация о заявителе (Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, социальное положение), тема обращения, резолюция Главы БМО ЗО, исполнитель и сроки исполнения поручений.

5.19. На каждое, поставленное на контроль обращение под одинаковым номером заводятся два экземпляра регистрационно-контрольной карточки по обращению. Первый экземпляр, содержащий «К», направляется исполнителю в соответствии с резолюцией, второй - остается у специалиста отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводства и прикрепляется к делу с материалами рассмотрения обращений.

5.20. После подготовки ответа регистрационно-контрольная карточка с отметкой исполнителя об исполнении вместе с ответом возвращается специалисту отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

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 нескольким 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 БМО ЗО, 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 по работе с обращениями граждан и делопроизводству, возвращает обращение Главе БМО ЗО для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

5.24. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью Главы Бердянского муниципального округа Запорожской области. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в Администрации БМО ЗО.

5.25. После подписания ответов Главой БМО ЗО, они возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству. Главным специалистом отдела осуществляется регистрация ответов в течение трех рабочих дней. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под подпись. Копия ответа остается в отделе по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

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 по работе с обращениями граждан и делопроизводству Администрации БМО ЗО в течение пяти лет.

5.28. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте администрации в сети Интернет по адресу: <https://berdokrug.gosuslugi.ru> в разделе «Обращения граждан».

Глава 6. Личный приём граждан в администрации

6.1. Личный приём граждан (далее - приём) в Администрации БМО ЗО проводится Главой БМО ЗО. Организацию личного приёма граждан обеспечивает отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

6.2. Приём граждан Главой БМО ЗО проводится в кабинете Главы не реже одного раза в месяц в течение двух часов.

Максимально допустимое время личного приема граждан не должно превышать 20 мин для одного гражданина, записавшегося на прием.

6.3. Личный приём граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в отделе по работе с обращениями граждан и делопроизводству Администрации БМО ЗО.

6.4. При приёме граждан Главой БМО ЗО главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству заводит карточку личного приёма граждан при непосредственном изложении обращений гражданина, регистрирует в «Журнал учета личного приёма граждан». Во время записи на приём заполняется карточка личного приёма гражданина, в которой указывается следующая обязательная информация:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес заявителя, телефон;
- краткое содержание обращения;
- дата приема.

6.6. На приём могут быть приглашены должностные лица Администрации БМО ЗО, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приёма. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц Администрации БМО ЗО) на приёме устанавливается Главой до проведения приёма и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц Администрации БМО ЗО). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина.

6.7. Приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, 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 приёма. Принятое решение фиксируется в карточке личного приёма 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 БМО ЗО или должностного лица Администрации БМО ЗО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приёма 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 БМО ЗО 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, приславшему 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 БМО ЗО за подписью Главы БМО ЗО в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в администрации и в соответствии с рекомендациями по составлению ответа на обращения 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 Запорожской области, муниципальные правовые акты Главы округа и Администрации БМО ЗО, 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 регистрационно-контрольной карточке и (или) в журнале регистрации обращений граждан, 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 БМО ЗО.

9.2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в Администрации БМО ЗО, контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью и качеством исполнения поручений возлагается на отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству Администрации БМО ЗО.

9.3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству 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 обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения граждан.

9.6. Решение о снятии с контроля обращений принимает Глава БМО ЗО.

9.7. При осуществлении функции контроля по результату Глава БМО ЗО 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 Глава БМО ЗО может вносить 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 по работе с обращениями граждан и делопроизводству Администрации БМО ЗО согласно номенклатуре дел 5 лет. 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 начальником отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству, в котором анализируется количество обращений, вопросы, поднятые в обращениях, количество обращений, поставленных на контроль, количество обращений, поступивших в Администрацию БМО ЗО через вышестоящие органы государственной власти, количество коллективных обращений, повторных обращений, результаты рассмотрения обращений и сроки их исполнения.

Образец заявления, журнал регистрации обращений граждан, карточки личного приема граждан, журнал учета личного приема граждан и оформление регистрационно-контрольной карточки представлены в приложениях № 2-6 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 БМО ЗО. После ознакомления гражданина с документами он расписывается на заявлении и указывает дату ознакомления.

10.2. Справочную информацию о рассмотрении обращений граждан предоставляет отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

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 приёме 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 Запорожской области.

Приложение № 1 к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области»

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 Бердянского муниципального округа Запорожской области»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата начала ведения журнала: «___» _____ г.

Дата окончания ведения журнала: «___» _____ г.

Число страниц: _____

№ п/п	Дата регистрации	Количество листов, приложений, экземпляров в обращении	Характеристика обращения (повторное, неоднократное, типовое)	ФИО гражданина, его адрес, название организации, контактный номер телефона, социальный статус	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6

Резолюции по обращению с указанием ФИО руководителей	Наименование подразделения, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа, ФИО исполнителя, дата и подпись о получении обращения	Информация об осуществлении текущего контроля	Информация о выезде на место	Результаты рассмотрения обращения с указанием даты ответа, ФИО должностного лица его подписавшего	Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав граждан	Сведения о месте хранения материалов по обращению
7	8	9	10	11	12	13

На последней странице:

В журнале пронумеровано и прошнуровано _____ листов.

Приложение № 3 к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области»

Главе Бердянского муниципального
округа Запорожской области
Кичигину А.Н.

от _____

(Ф.И.О. полностью)

(почтовый адрес для направления ответа, с указанием индекса)

Контактный номер телефона:

Заявление

Текст

дата

Подпись

И.О. Фамилия

Приложение № 4 к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области»

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата начала ведения журнала: «___» _____ г.

Дата окончания ведения журнала: «___» _____ г.

Число страниц: _____

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О посетителя	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. лица проводившего прием	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Учетный номер письменного обращения и наименование организации, куда обращение направлено для рассмотрения
-------	-------------	------------------	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------	---	--

На последней странице: В журнале пронумеровано и прошнуровано _____ листов.

Приложение № 5 к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее - при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием	_____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения	_____ _____ _____
Информация о результатах приема	_____ _____ _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в	_____ _____ _____ «__» _____ 20__ г.
Регистрационный №	_____
Сведения в карточку внесены	_____ (фамилия, инициалы, должность)
Примечание	_____ _____ _____ _____

Приложение № 6 к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации Бердянского муниципального округа Запорожской области»

Администрация Бердянского муниципального округа
Запорожской области

Отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству

Регистрационно-контрольная карточка

	Регистрационно-контрольная карточка
--	-------------------------------------

Корреспондент _____

ФИО, адрес, телефон _____

Предыдущие обращения от _____ № _____

От _____ № _____

Вид документа

_____ на _____ л.

Автор, дата, индекс сопроводительного письма: _____

Дата, индекс поступления: _____

Краткое содержание: _____

Ответственный исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: Глава Бердянского муниципального округа Кичигин А.Н.

Срок исполнения: _____

Оборотная сторона регистрационно-контрольной карточки

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	

Дата, индекс исполнения (ответа):

Адресат:

Содержание:

С контроля снят :

Подпись контролера: _____

Дело

Том

Листы

Фонд

Опись

Дело