

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ГЛАВЫ КАМЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

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

пгт. Мартюш

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан**

**в Администрации Каменского муниципального округа**

**Свердловской области**

Руководствуясь [Конституцией](consultantplus://offline/ref=740A71529217014A77A7A0165C9A4349F7DC195F1CCDED0CDE1653B415EB1C080A7EC39DAD3228584FE57B72kBJ) Российской Федерации, Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=740A71529217014A77A7A0165C9A4349F6D51A52159BBA0E8F435DB11DBB46180E379496B1343F4644FB7B29A274kEJ)ом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, [Уставом](consultantplus://offline/ref=740A71529217014A77A7BE1B4AF61D43F4DF40571498B25FD21E5BE642EB404D5C77CACFF0762C474DE57021A74705F5831BD74381318E1F0D06C4F775k7J) Каменского муниципального округа Свердловской области, в целях повышения результативности работы   
с письменными и устными обращениями граждан, усиления контроля   
за исполнением, созданием единой системы работы с обращениями граждан   
в Администрации Каменского муниципального округа Свердловской области

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить [Положение](#P34) о работе с обращениями граждан в Администрации Каменского муниципального округа Свердловской области (далее - Положение) (прилагается) (размещено на официальном сайте муниципального образования «Каменский муниципальный округ Свердловской области» (<http://kamensk-adm.ru/>).

2. Признать утратившим силу постановления Главы Каменского городского округа:

- от 02.11.2022 № 2323 «Об утверждении Положения «Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ»;

- от 13.02.2024 № 273 «О внесении изменений в Положение «О работе   
с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ», утвержденное постановлением Главы   
МО «Каменский городской округ» от 02.11.2022 № 2323»;

- от 09.09.2024 № 1961 «О внесении изменений в постановление Главы Каменского городского округа от 02.11.2022 № 2323 Об утверждении Положения «Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский городской округ» (в редакции от 13.02.2024 № 273).

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

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

6. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в газете «Пламя»   
и разместить на официальном сайте Каменского муниципального округа Свердловской области (http://kamensk-adm.ru/).

Глава муниципального округа А.Ю. Кошкаров

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Главы Каменского муниципального округа Свердловской области

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

«Об утверждении Положения

о работе с обращениями граждан

в Каменского муниципального округа Свердловской области»

[ПОЛОЖЕНИЕ](consultantplus://offline/ref=740A71529217014A77A7BE1B4AF61D43F4DF40571498B250D3105BE642EB404D5C77CACFF0762C474DE5792BA04705F5831BD74381318E1F0D06C4F775k7J)

о работе с обращениями граждан

в Администрации Каменского муниципального округа

Свердловской области

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Каменского муниципального округа Свердловской области 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.

2. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица Администрации руководствуются [Конституцией](consultantplus://offline/ref=740A71529217014A77A7A0165C9A4349F7DC195F1CCDED0CDE1653B415EB1C080A7EC39DAD3228584FE57B72kBJ) Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, [Уставом](consultantplus://offline/ref=740A71529217014A77A7BE1B4AF61D43F4DF40571498B25FD21E5BE642EB404D5C77CACFF0762C474DE57928A44705F5831BD74381318E1F0D06C4F775k7J) Каменского муниципального округа Свердловской области, настоящим Положением, а также должностными инструкциями.

3. Должностные лица Администрации, отраслевых (функциональных), территориальных органов, муниципальных учреждений Администрации (далее – муниципальные органы) осуществляют работу с обращениями граждан   
в пределах своей компетенции.

**Глава 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

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

В Администрации работа с обращениями граждан осуществляется сотрудником, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан.

5. Работа с документами, касающимися обращений, осуществляется   
в соответствии с настоящим Положении, с учетом требований Инструкции   
по делопроизводству в Администрации Каменского муниципального округа Свердловской области, утвержденной распоряжением Главы Каменского муниципального округа Свердловской области от 07.02.2025 № 20 (далее – Инструкция по делопроизводству).

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

**Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений**

7. Обращения поступают в Администрацию следующими способами:

1) письменная форма почтовым отправлением;

2) доставлено лично гражданином, представителем организации;

3) направлено в форме электронного документа с использованием электронной формы «Электронная приемная» на официальном сайте Каменского муниципального округа Свердловской области (https://www.kamensk-adm.ru/elektronnaya-prijomnaya);

4) направлено в форме электронного документа, в том числе   
с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

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

8. В обращении, поступившем в письменной форме гражданин   
в обязательном порядке 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 обращению документы и материалы либо их копии.

9. Обращения, поступившие посредством 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 в конверте обращения (приложений к обращению) составляется акт об отсутствии почтового вложения в соответствии   
с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству.

10. В обращении, поступившем в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должен быть направлен ответ или уведомление   
о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме.

11. При формировании обращения с использованием электронной формы «Электронная приемная» на официальном сайте Каменского муниципального округа Свердловской области заявитель заполняет необходимые поля для формирования обращения.

Заявитель может приложить к обращению дополнительные документы   
и фотографии объемом не более 10 Мб.

Для вложений допустимы следующие форматы файлов:

текстового (графического) формата: txt, doc, docx, rtf, odt, xls, xlsx, pps, ppt, pub, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, pcx;

аудио-(видео-) формата: mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv.

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

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

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

1) на официальном сайте Каменского муниципального округа Свердловской области в разделе «Обращения граждан» по адресу: <https://www.kamensk-adm.ru/obrashcheniya-grazhdan/prijom-grazhdan>;

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

14. Прием обращений, консультирование и информирование граждан осуществляются сотрудниками, на которых возложены функции по работе   
с обращениями граждан, кабинет № 22 в здании Администрации по адресу: проспект Победы, дом 38А, город Каменск-Уральский, Свердловская область, 623428 и по телефону: (3439) 370-221 согласно графику:

понедельник - четверг - с 08:00 до 12:30 ч. и с 13:18 до 17:00 ч.;

пятница - с 08:00 до 12:30 ч. и с 13:18 до 16:00 ч.

Прием обращений организаций, консультирование и информирование представителей организаций осуществляется сотрудником, на которого возложены функции по работе с документами, кабинет № 28 в здании Администрации по адресу: проспект Победы, дом 38А, город Каменск-Уральский, Свердловская область, 623428 и по телефону: (3439) 325-257 согласно графику:

понедельник - четверг – с 08:00 до 12:30 ч. и с 13:18 до 17:00 ч.;

пятница – с 08:00 до 12:30 ч. и с 13:18 до 16:00 ч.

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

Интернет-адрес Администрации для направления обращений:

- раздел «Электронная приемная»: <https://www.kamensk-adm.ru/obrashcheniya-grazhdan/prijom-grazhdan>;

- адрес электронной почты: [admkgoso@mail.ru](mailto:admkgoso@mail.ru).

Прием обращений, адресованных руководителям муниципальных органов Администрации осуществляется непосредственно в этих органах.

**Глава 4. Регистрация обращений**

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

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

1) обращения граждан, адресованные Главе Каменского муниципального округ Свердловской области 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 муниципального округ Свердловской области округа   
и заместителей Главы, а также обращения граждан, поступившие   
в Администрацию с сопроводительными письмами из органов государственной власти, органов местного самоуправления и 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 должностных лиц.

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

1) обращения организаций, адресованные Главе Каменского муниципального округ Свердловской области 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.

18. Обращения, адресованные в муниципальные органы Администрации, регистрируются в этих органах.

19. 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.

20. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации письменных обращений граждан, приложение № 1 к настоящему Положению   
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.

21. 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, но заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

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

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

**Глава 5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа**

24. Обращения, поступившие в адрес Главы Каменского муниципального округа, заместителей Главы администрации и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

25. После регистрации обращения передаются на рассмотрение Главе Каменского муниципального округ округа для изучения и направления должностному лицу Администрации, либо руководителю муниципального органа, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных   
в обращении.

Должностное лицо Администрации, либо руководитель муниципального органа, рассматривает обращение и дает исполнителю (исполнителям) поручение, которое оформляется в виде резолюции.

Резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю (исполнителям) по рассмотрению вопросов автора обращения и оформляется   
в соответствии с подпунктом 21 пункта 22 Главы 3 Инструкции   
по делопроизводству.

В соответствии с резолюцией руководителя сотрудник, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, направляет исполнителю (исполнителям) обращение вместе с прилагаемыми к нему документами, о чем вносит отметку в журнал регистрации письменных обращений. Передача обращений исполнителям осуществляется в течение двух дней.

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.

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

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

27. 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.

28. 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.

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

1) в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения   
о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии,   
а также о лице, его подготавливаемом, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственные органы в соответствии   
с компетенцией;

2) обращение в котором обжалуется судебное решение, возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, в течение семи дней со дня регистрации;

3) 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;

4) если текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается;

5) в обращении в письменной форме содержится вопрос, по существу которого заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу   
в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения   
и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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;

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

31.  В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию необходимую для рассмотрения обращения;

2) пригласить гражданина на личную встречу для уточнения вопросов, затронутых в обращении;

3) запросить у заявителя дополнительную информацию; инициировать проведение проверки фактов, изложенных в обращении.

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

33. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии   
с резолюцией руководителя, не может быть исполнено (вопросы, поставленные   
в обращении, не входят в компетенцию), исполнитель в течение двух дней   
с момента получения обращения, переписывает руководителем обращение   
на исполнителя к компетенции которого относится решение поставленных   
в обращении вопросов.

Обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через сотрудника, на которого возложены функции   
по работе с обращениями граждан.

34. По результатам рассмотрения обращения гражданину направляется ответ о рассмотрении по существу поставленных в обращении вопросов за подписью Главы Каменского муниципального округ Свердловской области округа.

Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и Инструкцией по делопроизводству.

35. После подписания ответа Главой Каменского муниципального округ Свердловской области округа, ответ возвращается сотруднику, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, который осуществляет регистрацию ответа в течение одного рабочего дня.

Ответ направляется заявителю средствами почковой связи или электронной почтой, либо вручается непосредственно заявителю (его представителю)   
с оформлением записи о выдаче ответа под роспись.

36. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено   
с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения ответственного 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.

37. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается сотрудником, на которого возложены функции по работе с обращениями граждан, в соответствии со сроками хранения, установленными номенклатурой дел.

**Глава 6. Требования к оформлению ответов на обращение**

38. Ответ готовится 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 по компетенции,   
с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, также готовится ответ для направления в организацию или должностному лицу, приславшему обращение.

39. Проект ответа оформляется на бланке служебного письма на основе углового варианта расположения реквизитов в верхнем левом углу листа   
в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству по образцу согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

40. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах: 1-й экз. - для направления заявителю, 2-ой экз. - для хранения в деле (контрольный экземпляр).

41. Ответ на коллективное обращение 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.

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

Ответы за подписью руководителей муниципальных органов Администрации регистрируются в данных органах.

**Глава 7. Личный приём граждан**

43. Личный прием граждан (далее - прием граждан) в Администрации проводится Главой Каменского муниципального округ Свердловской области округа и его заместителями.

44. Прием граждан Главой Каменского муниципального округ Свердловской области округа и заместителями Главы администрации проводится по четвергам   
с 8.00 до 12.00 часов.

45. Информация о месте и времени приема граждан Главой Каменского муниципального округ Свердловской области округа, его заместителями   
и руководителями муниципальных органов Администрации размещается:

1) на официальном сайте муниципального образования «Каменский муниципальный округ Свердловской области» в разделе «Обращения граждан»;

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

46. Прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая осуществляется по телефону (3439) 32-52-57, либо в порядке очередности.

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.

47. Учет посетителей и поручений по устным обращениям осуществляется   
в Журнале регистрации устных обращений граждан по образцу согласно приложению № 3 к настоящему Положению.

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

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

Аналогично ведутся карточки приема граждан заместителями Главы Администрации.

50. Прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя).

51. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

52. 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 ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

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

54. 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**

55. В результате рассмотрения обращения 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.

56. Решения по обращению должны быть мотивированными,   
с обоснованием принятого решения по данному обращению.

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

58. 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.

59. Результат рассмотрения обращения заносится в контрольно-учетную карточку, как правило, в следующей форме: «Решено положительно»; «Решено положительно с выездом на место»; «Разъяснено»; «Разъяснено с выездом   
на место»; «Отказано».

60. Запрещается разглашение сведений и распространение информации   
о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи   
с рассмотрением обращения.

**Глава 9. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения**

**обращений граждан**

61. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений возлагается на должностные лица Администрации.

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

63. 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.

64. 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.

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

**Глава10. Формирование и хранение дел по обращениям**

66. 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**

67. 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.

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

69. 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.

70. 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 муниципальный округ Свердловской области»

**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 № 2

к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский муниципальный округ Свердловской области»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NgerbАдминистрация**  **муниципального образования**  **«Каменский муниципальный округ**  **Свердловской области»**  просп. Победы, д.38А  г. Каменск-Уральский,  Свердловская область, 623428  Тел./факс: (3439) 32-52-57  E-mail: admkgoso@mail.ru  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  На вх.№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Фамилия И.О.  ул. Ленина, д. 2, кв. 15,  с. Колчедан,  Каменский район,  Свердловская область, 623460  либо  Фамилия И.О.  Электронная почта: dftyn@mail.ru |

О рассмотрении обращения

Уважаемый Имя Отчество!

Рассмотрев Ваше обращение, поступившее в Администрацию Каменского муниципального округа по вопросу………………., сообщаем:

(далее текст не приводится)

Наименование должности подпись И.О. Фамилия

Имя, отчество, фамилия,

должность

№ телефона с указанием кода города

**Образец оформления проекта ответа на обращение**

Приложение № 3

к Положению «О работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Каменский муниципальный округ Свердловской области»

**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**