



АДМИНИСТРАЦИЯ МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

с. Михайловка

№ _____

Об утверждении Положения «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие

обращения и сообщения", руководствуясь Уставом Михайловского муниципального округа, администрация Михайловского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение "Об организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа».

2. Считать утратившим силу постановление администрации Михайловского муниципального округа от 09.01.2025 № 06-па «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа».

3. Отделу информатизации и информационной безопасности администрации Михайловского муниципального округа разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Михайловского муниципального округа.

4. Отделу по культуре, внутренней и молодежной политике (Чаус М.В.) обеспечить публикацию настоящего постановления в общественно-политической газете «Вперед» Михайловского муниципального округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа**

В.В. Архипов

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации
Михайловского муниципального округа
от _____ № _____

ПОЛОЖЕНИЕ
«Об организации работы по
рассмотрению обращений граждан, поступивших в
администрацию Михайловского муниципального округа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в целях определения порядка рассмотрения обращений граждан (далее - обращения), поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа на имя Главы Михайловского муниципального округа, первого заместителя главы администрации Михайловского муниципального округа, заместителей главы администрации Михайловского муниципального округа.

1.2. Обращения рассматриваются Главой Михайловского муниципального округа, первым заместителем главы администрации Михайловского муниципального округа, заместителями главы администрации Михайловского муниципального округа (далее также - должностные лица администрации), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях (в соответствии с распределением обязанностей).

1.3. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений, личного приема граждан в администрации Михайловского муниципального округа, ведение делопроизводства по обращениям осуществляет общий отдел администрации Михайловского муниципального округа (далее - общий отдел).

1.4. Обращения граждан, направленные в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), рассматриваются в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на

такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Прием и регистрация поступивших обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.1.2. Все обращения в письменной форме, поступившие в администрацию Михайловского муниципального округа, на имя Главы Михайловского муниципального округа, заместителей главы администрации и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в общий отдел.

Обращения в письменной форме, поступившие в органы администрации Михайловского муниципального округа, перенаправляются ими в общий отдел в течение одного рабочего дня с момента поступления.

2.1.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.1.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются к тексту письма. В случае отсутствия текста письма специалистом общего отдела составляется соответствующая справка с указанием даты и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам.

При поступлении писем, где указано приложение документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их отсутствии.

2.1.5. Поступившие в общий отдел обращения в письменной форме регистрируются в течение трех дней с момента поступления в АСЭД «ДЕЛО» с созданием в ней электронной копии такого документа.

2.1.6. При регистрации обращений:

- обращению присваивается регистрационный номер и дата;
- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

- если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.1.7. На поступившие в общий отдел обращения проставляется

регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма, фиксирующий номер и дату поступления документа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.8. На все поступающие в общий отдел обращения в письменной форме заполняются регистрационно-контрольные карточки, в которых указывается регистрационный номер и дата обращения, кому направлено и сроки исполнения документа.

2.1.9. На коллективных обращениях в правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

2.1.10. Обращение проверяется на повторность, неоднократность.

Повторным считается второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя в администрацию Михайловского муниципального округа, к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в администрацию Михайловского муниципального округа, к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу).

Повторное, неоднократное обращение регистрируется также как и первичное, а также через дробь присваивается номер предыдущего обращения. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно".

2.2. Направление обращений на рассмотрение

2.1.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение Главе Михайловского муниципального округа, для наложения резолюции, а в его отсутствие – исполняющему его обязанности.

2.2.2. Обращения, направляемые на исполнение нескольким исполнителям (далее - соисполнители), передаются первому исполнителю в оригинале, последующим - в копиях. Необходимое количество копий документов для отправки подготавливается специалистом общего отдела.

2.2.3. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает обращение в общий отдел, указывая при этом исполнителя, которому, по его мнению, следует направить обращение.

2.2.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении в письменной форме, не находится в компетенции администрации Михайловского муниципального округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме

вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, соответствующим должностным лицам и уведомляет гражданина подавшего обращение.

2.2.5. В случае если для рассмотрения обращения необходимы дополнительные документы и материалы, направляется запрос в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу с просьбой предоставить необходимые сведения.

2.2.6. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.2.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Приморского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

2.3. Рассмотрение обращений

2.3.1. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию Михайловского муниципального округа или должностному лицу администрации в соответствии с компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в течение 30 дней со дня регистрации.

2.3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2.3.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава Михайловского муниципального округа, а в его отсутствие – исполняющему его обязанности. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

2.3.4. Обращения граждан регистрируются в АСЭД «Дело» в день поступления. При регистрации обращения заполняется регистрационная карточка с приложением электронного образа документа и почтового конверта (при наличии) (*приложение № 14 к Инструкции по Делопроизводству от 09.01.2025 № 07-па*).

2.3.5. Резолюция должностного лица должна содержать: фамилии и инициалы лиц (исполнителей), которым дается поручение, лаконично

сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Запрещается делать резолюции и надписи на письменных обращениях граждан.

2.3.6. Должностное лицо администрации, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 2.5 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.7. Ответы, подготовленные на подпись главе Михайловского муниципального округа, передаются в Общий отдел не позднее 20 календарных дней со дня регистрации обращения

2.4. Подготовка и направление заявителям ответов на обращения

2.4.1. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями, контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.4.2. Исполнитель при подготовке ответа:

- 1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства;

- 2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

- 3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права,

вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

2.4.3. Ответы на обращения граждан оформляются в письменном виде на бланке администрации Михайловского муниципального округа.

2.4.4. Ответ должен быть адресован автору обращения. Ответ на коллективное обращение адресуется заявителю, в адрес которого просят направить ответ, с указанием "для ознакомления заявителей".

2.4.5. При ответе на обращения граждан, поступивших из иных органов власти или организаций, оформление второго адресата должно быть официальным, без указания конкретного руководителя.

2.4.6. Если в письме содержится просьба о возврате подлинников документов, прилагаемых к обращению, то они прилагаются к ответу. В ином случае, они остаются в деле.

2.4.7. Ответы на обращения подписываются Главой Михайловского муниципального округа, первым заместителем главы администрации Михайловского муниципального округа, заместителями главы администрации Михайловского муниципального округа, рассматривавшими обращения (в соответствии с распределением обязанностей).

2.4.8. Ответы на обращения граждан подлежат регистрации в АСЭД «ДЕЛО». На угловом штампе бланка указывается регистрационный номер, дата регистрации, ссылка на номер обращения или сопроводительного письма организации, направившей обращение на исполнение.

2.4.9. Ответ на обращение направляется указанными способами:

1) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа;

2) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме;

3) по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

4) по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

2.4.10. Подлинники обращений граждан в федеральные органы, органы государственной власти, органы местного самоуправления возвращаются

только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

2.4.11. После завершения рассмотрения обращения в письменной форме и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, который для отражения хода исполнения обращения фиксирует в электронной регистрационной карточке в АСЭД «ДЕЛО», а также для формирования дела и журнала, включенного в номенклатуру дел на хранение в течение 5 лет.

Исполнитель привлекается к дисциплинарной ответственности в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

2.4.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

2.5. Рассмотрение отдельных обращений

2.5.1. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.5.3. Обращение в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.5.5. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.6. В случае, если в обращении в письменной форме 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 Михайловского муниципального округа, должностное лицо администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Михайловского муниципального округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.7. В случае поступления в администрацию Михайловского муниципального округа или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте органов местного самоуправления Михайловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Прием граждан проводится Главой Михайловского муниципального округа или по его поручению его заместителями, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, не реже одного раза в месяц, в соответствии с Уставом Михайловского муниципального округа.

3.2. Прием граждан проводится в служебном кабинете Главы Михайловского муниципального округа, в рабочий день в последний понедельник месяца с 10.00 час. до 15.00 час. В случае отсутствия Главы Михайловского муниципального округа (отпуск, командировка и т.п.), прием по личным вопросам может быть перенесен на следующий понедельник.

3.3. Запись на прием производится специалистом общего отдела при личном обращении гражданина в приемную администрации Михайловского муниципального округа или по телефону 8(42346) 23956 в рабочие дни и прекращается за один рабочий день до даты приема.

3.4. Специалист общего отдела регистрирует следующие сведения о гражданине - фамилия, имя, отчество, адрес, номер контактного телефона (при

наличии), содержание устного обращения.

3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, специалист общего отдела, осуществляющий запись на прием, может дать разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, согласно записи на прием, по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, депутаты Думы Михайловского муниципального округа, лица, удостоенные звания "Почетный житель Михайловского муниципального округа", а также беременные женщины, женщины с детьми до трех лет, участники специальной военной операции и члены их семей принимаются вне очереди.

3.7. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время приема каждого гражданина не превышало 20 минут. Специалист общего отдела обязан во время предварительной записи предупредить гражданина о длительности приема.

3.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.9. Содержание устного обращения заносится в электронную карточку личного приема гражданина в АСЭД «ДЕЛО» и на бумажном носителе.

3.10. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.11. 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, о чем делается запись в электронной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Должностное лицо администрации при рассмотрении обращений граждан, в пределах своей компетенции, может приглашать на прием специалистов органов администрации Михайловского муниципального округа, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения руководителям муниципальных учреждений и предприятий, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

3.13. Во время личного приема должностное лицо администрации вправе направить гражданина на беседу в соответствующие органы администрации

Михайловского муниципального округа.

3.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Михайловского муниципального округа или должностного лица администрации, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

3.15. По окончании личного приема должностное лицо администрации доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение.

3.16. После завершения личного приема должностным лицом администрации и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема гражданина, в срок не более 3 дней специалист общего отдела доводит поручение о рассмотрении обращения до исполнителя.

3.17. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

3.18. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

4. Постановка обращений граждан на контроль

4.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации Михайловского муниципального округа, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

4.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Полномочного представителя Президента РФ в Дальневосточном федеральном округе, Губернатора Приморского края и вице-губернаторов края, Правительства Приморского края, председателя Законодательного Собрания Приморского края, Уполномоченного по правам человека в Приморском крае о рассмотрении обращений граждан. В этом случае на контрольной карточке проставляется отметка "Особый контроль".

4.3. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином в обращении будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

5. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

5.1. Специалист общего отдела обязан предоставить гражданину сведения по вопросам рассмотрения личного обращения.

5.2. Сведения предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

6. Ответственность уполномоченных должностных лиц за исполнение работы по рассмотрению обращений граждан

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

6.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.