



АДМИНИСТРАЦИЯ МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

с. Михайловка

№ _____

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ "О внесении изменений Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Михайловского муниципального округа администрация Михайловского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа.
2. Отделу информатизации и информационной безопасности администрации Михайловского муниципального округа разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Михайловского муниципального округа.
3. Отделу по культуре, внутренней и молодежной политике (Чаус М.В.) обеспечить публикацию настоящего постановления в общественно-политической газете «Вперед» Михайловского муниципального округа.
4. 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
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ
МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, организаций, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан должностным лицом, правила делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

1.4. Рассмотрение обращений граждан производится должностным лицом.

1.5. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан, организаций и их регистрация осуществляется в Общем отделе администрации Михайловского муниципального округа (далее - Общий отдел).

1.6. Общий отдел готовит анализ поступивших обращений граждан, организаций, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.7. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций предоставляется:

- посредством размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» администрации Михайловского муниципального округа.

1.9. Сведения о местонахождении администрации Михайловского муниципального округа, почтовый адрес, контактные телефоны, график (режим) работы, адрес Интернет-сайта и электронной почты, телефоны для справок, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте:

- на официальном сайте администрации Михайловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://mikhprim.gosuslugi.ru/>;

- по телефону: (42346) 23956.

1.10. Администрация Михайловского муниципального округа располагается по адресу: 692651, с. Михайловка, ул. Красноармейская, 16, адрес электронной почты: prjemnaya@mikhprim.ru.

1.11. При личном обращении консультации оказываются, в приемной главы Михайловского муниципального округа в рабочие дни с 13.00 до 14.00 часов - обеденный перерыв.

1.12. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (42346) 23956, 24450.

1.13. При ответах на устные обращения (по телефону или при непосредственном обращении) Общий отдел подробно в вежливой форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если сотрудник Общего отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.14. Прием обращений в телефонном режиме в администрации Михайловского муниципального округа не осуществляется.

2. Прием и первичная обработка поступивших обращений

2.1. Все письменные обращения граждан, организаций в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную официального сайта администрации Михайловского муниципального округа и по информационной системе обмена в реальном режиме времени электронными данными, поступают в Общий отдел.

2.2. При получении письменного обращения, переданного лично гражданином, проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адреса, фамилии, имени, отчества (последнее - при

наличии), подписи гражданина и даты.

2.2.1. Паспорта, военные билеты, трудовые книжки, ценные бумаги и другие подобные приложения возвращаются гражданину. При необходимости делается копия.

2.2.2. По просьбе гражданина Общий отдел на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляет отметку о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения.

2.2.3. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы, заместителей главы, руководителя аппарата администрации Михайловского муниципального округа, передаются адресату без вскрытия письма (пакета).

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Общий отдел в установленном порядке.

2.3. При поступлении письменного обращения по почте проверяется:

- правильность направления корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие обращения (не по адресу) возвращаются на почтовое отделение не вскрытыми;

- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них документов. Конверты от поступивших обращений сохраняются для определения адреса отправителя.

2.3.1. Поступившие копии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и другие подобные вложения) подкладываются после текста обращения. В случае отсутствия самого текста обращения, составляется справка следующего содержания: "Письма в адрес администрации Михайловского муниципального округа нет". Справка заверяется личной подписью сотрудника Общего отдела с проставлением даты.

2.3.2. При приеме устного обращения сотрудником Общего отдела по телефону или при непосредственном обращении заполняется карточка личного приема (по форме согласно приложению № 1), у гражданина запрашиваются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомления о переадресации обращения;
- суть обращения.

2.5. При поступлении обращения в форме электронного документа (по электронной почте, на официальный сайт администрации Михайловского муниципального округа Приморского края в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии).

2.5.1. 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.

2.5.2. Обращения в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном в части 5.1 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

3. Регистрация поступивших письменных обращений

3.1. Общий отдел в течение 3-х рабочих дней с момента поступления производит регистрацию обращений в журнале регистрации (по форме согласно приложению № 2), а при наличии программного обеспечения с использованием системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, путем присвоения ему порядкового номера в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.2. При регистрации обращений Общий отдел заносит данные в регистрационно-контрольную карточку (по форме согласно приложению № 1):

- указываются фамилия и инициалы заявителя, его адрес;
- отмечается социальное положение и льготный состав авторов обращений;
- указывается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.д.). Если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Приморского края и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- составляется аннотация. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

3.3. Если письмо подписано двумя и более авторами, то оно считается коллективным. При регистрации коллективных обращений в регистрационно-контрольную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной

фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка "коллективное". Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО "Центр", коллектив МОУ СОШ N 1).

3.4. Поступившее обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу. При работе с повторным обращением сотрудник Общего отдела подбирает имеющиеся в архиве документы по обращениям данного гражданина.

3.5. Обращение, поступившее в Общий отдел до 16.00 - регистрируется в день поступления, поступившее после 16.00 - регистрируется датой следующего рабочего дня.

4. Направление обращений на рассмотрение главе Михайловского муниципального округа

4.1. Зарегистрированное обращение предоставляется главе Михайловского муниципального округа – главе администрации округа, для наложения резолюции, а в его отсутствие - исполняющему его обязанности.

Оформление резолюции делается на регистрационно-контрольной карточке к письму.

4.2. Обращения с поручениями Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Губернатора Приморского края, депутатов Законодательного Собрания Приморского края, адресованные главе Михайловского муниципального округа, передаются главе Михайловского муниципального округа.

4.3. Резолюция должностного лица должна содержать: фамилии и инициалы исполнителей, порядок, характер и срок исполнения документа в рамках Федерального закона N 59-ФЗ, подпись и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.4. В поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей округа (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), в этот же день докладывается главе Михайловского муниципального округа и (или) заместителям главы, руководителю аппарата администрации Михайловского муниципального округа.

4.5. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом направляется на рассмотрение в установленном порядке. При необходимости гражданам сообщается о порядке записи на прием.

5. Постановка обращений на контроль, направление обращений с резолюцией должностного лица исполнителям

5.1. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы, заместителей главы администрации Михайловского муниципального округа о состоянии исполнения обращений.

5.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

5.3. Обращение с резолюцией должностного лица направляется исполнителю.

5.4. Письма граждан, поступившие в администрацию округа из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Приморского края, Законодательного Собрания Приморского края о результатах, рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь.

5.5. Резолюция заносится в журнал регистрации или при наличии программного обеспечения с использованием системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, исполнение резолюции должностного лица ставится на контроль.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение, поступившее главе Михайловского муниципального округа, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня его регистрации и 30 календарных дней в соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ.

6.2. В исключительных случаях, а это изложенные в обращении факты и обстоятельства, которые требуют дополнительной проверки для объективного, всестороннего рассмотрения обращения глава Михайловского муниципального округа вправе продлить срок рассмотрения, но не более чем на 30 дней, обязательно уведомив автора обращения о продлении (приложение № 7).

6.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока готовит служебную записку, в которой подробно обосновывает необходимость такого продления. К служебной записке необходимо прикладывать копию обращения гражданина, копии запросов и т.д. (приложение № 5).

6.4. Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения и приложенные к ней документы направляются в Общий отдел для последующего предоставления главе Михайловского муниципального округа, давшему поручение по рассмотрению обращения.

6.5. Обращение считается продленным при наложении на служебную записку соответствующей резолюции.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

6.6. Ответ на обращение подписывается главой Михайловского муниципального округа, а в его отсутствие - исполняющим его обязанности не позднее 20 или 30 дней со дня регистрации обращения.

6.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения обязательно уведомляет заявителя о переадресации его обращения и направляет в соответствующий орган (приложения № 6, 8).

6.8. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления (приложение № 9).

6.9. В случае если по рассмотрению обращения определены несколько исполнителей, ответственным исполнителем резолюции является лицо, указанное первым. Контроль за централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не позднее 7 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.10. В случае если обращение сопровождается поручением о

рассмотрении, в котором содержится просьба проинформировать вышестоящий орган государственной власти о результатах рассмотрения, информационное письмо о результатах рассмотрения готовит ответственный исполнитель. Проект информационного письма за 10 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения направляется курирующим заместителям главы администрации Михайловского муниципального округа для согласования и для дальнейшего направления его на подписание главой Михайловского муниципального округа и отправки в соответствующий орган государственной власти.

6.11. В случае, если обращение направлено не по подведомости, исполнитель в двухдневный срок возвращает его в Общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается отраслевой (функциональный) органов администрации или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя Общий отдел.

6.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Сообщение о прекращении переписки в 20-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Михайловского муниципального округа либо лицо, временно исполняющие его обязанности (приложение № 10).

6.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.14. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

- при необходимости обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место. Результат такого рассмотрения должен быть зафиксирован в соответствующем документе (акте, протоколе и т.п.) и подписан всеми заинтересованными лицами;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.15. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Федеральным законом N 59-ФЗ, настоящим Положением и утвержденной Инструкцией по делопроизводству в администрации Михайловского муниципального округа, возвращаются исполнителю для доработки.

7. Требования к оформлению ответа на обращение

7.1. Ответ на обращение подписывает глава Михайловского муниципального округа либо лицо, временно исполняющее его обязанности (приложение № 11).

7.2. В случае, если обращение было адресовано заместителям главы, руководителю аппарата администрации Михайловского муниципального округа, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

7.4. Ответы заявителям печатаются на фирменном бланке администрации Михайловского муниципального округа в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству в администрации Михайловского муниципального округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

7.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты (решения, рекомендации, разъяснения).

7.6. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

7.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные

заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.9. Поступившие ответы на обращения граждан, запрашиваемая информация, поступившая из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в Общий отдел, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

7.10. Общий отдел направляет ответ почтовым отправлением заказным письмом либо по электронной почте в сканированном виде. На ответе на обращение проставляется дата отправки и регистрационный номер обращения. Исходящим номером ответа на обращение является входящий регистрационный номер обращения. Отправление ответов без регистрации в Общем отделе не допускается.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям для доработки.

7.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

7.12. Письменный ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в обращении и в письменной форме если указан почтовый адрес в обращении.

7.13. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны подробные мотивированные ответы (письменные, в форме электронного документа, устные - в ходе личного приема).

7.14. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более 2-х рабочих дней со дня его подписания.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет глава Михайловского муниципального округа, заместители главы администрации Михайловского муниципального округа.

8.2. Запись на личный прием осуществляет Общий отдел при непосредственном обращении гражданина в администрацию Михайловского муниципального округа и (или) по телефону (42346) 23956.

8.3. Сотрудник Общего отдела проводит беседу с гражданином, обратившемся по вопросу записи на прием, вносит в журнал регистрации граждан (приложение № 3), сведения о гражданине (фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, телефон), суть вопроса.

8.5. Во время предварительной беседы сотрудник Общего отдела может рекомендовать гражданину обратиться в соответствующий отраслевой (функциональный) орган администрации или заместителям главы администрации для разрешения вопроса, по существу.

8.6. Запись на прием осуществляется в соответствии с распределением полномочий между должностными лицами, ведущими прием, исходя исключительно из содержания вопроса, поставленного в обращении.

8.7. При записи гражданина на личный прием сотрудник Общего отдела проверяет обращение гражданина на повторность, заносит в журнал регистрационные номера предыдущих обращений гражданина (при наличии).

8.8. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется по согласованию Общего отдела с должностным лицом администрации Михайловского муниципального округа исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.9. При подготовке к приему сотрудник Общего отдела запрашивает необходимую для рассмотрения обращения информацию в отраслевых (функциональных) органах администрации Михайловского муниципального округа, а также при необходимости приглашает их на прием.

8.10. До начала приема сотрудник Общего отдела предоставляет должностному лицу список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения, сведений о предыдущих обращениях, иной информации по обращению. Заполняет карточку личного приема граждан (по форме согласно приложению № 1).

8.11. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан, оборудуются: стульями, столами; системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; телефонной связью; наличием письменных принадлежностей и бумагой формата А4.

8.12. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

8.13. Прием граждан проводится в порядке очередности по предъявлении

документов, удостоверяющих их личность.

8.14. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

К отдельным категориям граждан, пользующиеся правом на личный прием в первоочередном порядке отнесены:

- участники Великой Отечественной войны, члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания РФ по вопросам своей деятельности, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, родители (опекуны, попечители, приемные родители), на попечении которых находятся трое и более детей, а также дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

- участники специальной военной операции и члены их семей

8.15. Во время личного приема должностного лица каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

8.16. 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 личной карточке приема граждан. Согласие гражданина подтверждается его личной подписью в личной карточке приема (приложение № 1).

8.17. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

8.19. После завершения личного приема сотрудник Общего отдела фиксирует в журнале регистрации и (или) при наличии программного обеспечения с использованием системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота поручение должностного лица.

8.20. Дальнейшая работа по обращениям, поступившим на личном приеме, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8.21. Материалы по личному приему хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

8.22. Результатом личного приема граждан может являться:

- получение гражданином исчерпывающих ответов на все поставленные в его обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения этих вопросов;
- принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения о направлении обращения в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в обращении;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Общий отдел. Исполнителям направляется информация (контроль-напоминание) об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

9.2. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, отправка ответа на обращение, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование должностных лиц администрации Михайловского муниципального округа о состоянии исполнения обращений.

9.3. Все движение контролируемого документа, передача его из одного отраслевого (функционального) органа администрации Михайловского муниципального округа в другой отмечается сотрудниками Общего отдела в регистрационных журналах с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа (приложение № 2).

9.4. Письма граждан, на которые даются промежуточные ответы с продлением срока исполнения, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним приняты все необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

10. Ответственность работников

10.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений,

затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность сотрудников администрации Михайловского муниципального округа об исполнении требований Федерального закона N 59-ФЗ закрепляется в их должностных инструкциях.

10.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

10.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Михайловского муниципального округа.

10.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Михайловского муниципального округа исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственно руководителю отраслевого (функционального) органа администрации Михайловского муниципального округа.

**Регистрационно-контрольная карточка
для письменных обращений граждан**

<i>Регистрационно-контрольная карточка</i>	
№ _____	от _____ <i>Администрация Михайловского муниципального округа Приморского края</i>
Корреспондент	
ФИО, адрес, телефон _____	
Предыдущие обращения от _____ № _____ от _____ № _____	
Вид документа _____ на _____ л.	
Автор, дата, индекс сопровод. письма _____	
Дата, индекс поступления _____	
Краткое содержание _____	
Отв. исполнитель _____	
Резолюция _____	
Автор резолюции _____	
Срок исполнения _____	

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Дата приема _____ N _____

Заявитель:

фамилия _____
 имя _____
 отчество _____
 социальное положение _____

(Документ, удостоверяющий личность заявителя (доверенность))

Почтовый адрес, телефон заявителя _____

Прием осуществлял:

фамилия _____
 имя _____
 отчество _____
 должность: _____

Содержание устного обращения:

Результаты личного приема гражданина:

1. Дано устное разъяснение: _____

2. Принято письменное обращение и передано на рассмотрение в: _____

3. Копия карточки направлена в: _____

Подпись государственного служащего _____
(Подпись, инициалы, фамилия)

Образец регистрационно-контрольной карточки для письменных обращений
и личного приема граждан

ЖУРНАЛ регистрации обращений граждан

Том № _____
 Начат « _____ » _____ 20__ года
 Окончен « _____ » _____ 20__ года
 На _____ листах
 Журнал в _____ томах

<i>Порядко- вый учетный номер</i>	<i>Дата поступления</i>	<i>Ф.И.О. заявителя</i>	<i>Адрес место жительства заявителя</i>	<i>Откуда поступило, № и дата</i>	<i>Вид обращения и его краткое содержание</i>	<i>Кому передано, куда направлено указание (резолуция), дата, срок исполнения</i>	<i>Подпись лица, получившег о обращение</i>	<i>Резуль- тат рассмо- трения</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен руководителем аппарата.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю аппарата, структурного подразделения – ежемесячно, проверяющим – по их требованию.

Образец журнала регистрации обращений граждан

ЖУРНАЛ
регистрации личного приема граждан

Фамилия, имя, отчество	Домашний адрес (город, район, улица, номер дома)	Должность, место работы	Содержание обращения	Принятые меры

Образец журнала регистрации приема граждан

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37

E-mail: priemnaya@mikhprim.ru

ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490

ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____

На № _____ от _____

Главе Михайловского муниципального округа –
Главе администрации округа

Служебная записка

Уважаемый _____!

Прошу Вас продлить срок рассмотрения письменного обращения гр. Петрова П.П. (Ф.И.О. заявителя, его адрес, тема обращения) в связи с необходимостью его дополнительного рассмотрения и проверки.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Начальник управления правового обеспечения
администрации Михайловского муниципального
округа

Ф.И.О.

Уведомление
гражданину о направлении его обращения на рассмотрение



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ул. Красноармейская, 16, с. Михайловка, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346) 2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490
ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____
На № _____ от _____

Иванову А.С.
1 квартал, д. 16, кв. 70
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

Уважаемый(ая) _____!

Сообщаем, что Ваше обращение, адресованное главе Михайловского муниципального округа в соответствии с **частью 3 статьи 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено для рассмотрения, принятия мер и подготовки Вам ответа по существу вопросов в (наименование организации).

Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Приложение № 7

Уведомление
гражданину о продлении срока рассмотрения его обращения



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

Иванову А.С.
1 кварта, д. 16, кв. 70
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

ул. Красноармейская, 16, с. Михайловка, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490
ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____
На № _____ от _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Михайловского муниципального округа Приморского края из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, по вопросу выплаты пособий и компенсаций на детей, находится на рассмотрении.

В Краевое государственное казенное учреждение "Центр социальной поддержки населения по Михайловскому району" направлен запрос о предоставлении дополнительной информации, в связи с чем срок рассмотрения Вашего обращения продлен до _____ в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Сопроводительное письмо (переадресация)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ул. Красноармейская, 16, с. Михайловка, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346) 2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490
ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____
На № _____ от _____

Начальнику отдела приема по
Михайловского муниципальному
округа
КГКУ "Центр социальной
поддержки населения"

Уважаемый(ая) _____!

В адрес администрации Михайловского муниципального округа Приморского края поступило обращение Иванова В.П. (4 квартал, д. 12, кв. 5, пгт. Новошахтинский, 692001) по вопросу: (краткое содержание вопроса), зарегистрированное от _____ N ____.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Сопроводительное письмо (запрос информации)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ул. Красноармейская, 16, с. Михайловка, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490
ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____
На № _____ от _____

Главному врачу КГБУ
«Михайловская ЦРБ»
с. Михайловка

Ф.И.О.

Уважаемый(ая) _____!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение, поступившие в адрес администрации Михайловского муниципального округа.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" просим объективно, всесторонне и своевременно рассмотреть обращение гражданина с разъяснениями в доступной форме возможности или не возможности (с указанием и правовым обоснованием причин) решений поставленных в обращениях вопросов и принятие необходимых мер.

Информацию о результатах рассмотрения обращения просим предоставить в администрацию Михайловского муниципального округа в срок до _____ для подготовки ответа заявителю.

Приложения: на 5 л. в 1 экз.

Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Письмо (прекращение переписки)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

Иванову А.С.
1 квартал, д. 16, кв. 70
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

ул. Красноармейская, 16, с. Михайловка, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490
ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____
На № _____ от _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше письмо на имя главы Михайловского муниципального округа получено. Учитывая, что Вам неоднократно давались письменные ответы по существу поставленного вопроса, и в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства, в соответствии с [пунктом 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" принято решение о прекращении с Вами переписки по данному вопросу.

Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
Телефон

Письмо (ответ заявителю)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ул. Красноармейская, 16, с. Михайловка, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОКПО 04020614, ОГРН 1022500859490
ИНН/КПП 2520006316/252001001

№ _____
На № _____ от _____

Иванову А.С.
ул. Юбилейная, д. 2., кв. 2,
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, направленное в адрес Президента Российской Федерации, по поручению Правительства Приморского края рассмотрено в администрации Михайловского муниципального округа.

По существу, поставленных вопросов администрация Михайловского муниципального округа, сообщает следующее...

Глава Михайловского муниципального округа –
Глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон