



**Российская Федерация  
Кемеровская область  
Администрация Яйского  
муниципального района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12 марта 2015 г. № 451  
пгт.Яя

**Об утверждении Положения «О порядке организации  
рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию  
Яйского муниципального района»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения эффективности организации работы администрации Яйского муниципального района с обращениями граждан

1. Утвердить прилагаемое Положение "О порядке организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Яйского муниципального района".

2. Заместителям главы района, главам сельских поселений, руководителям структурных подразделений администрации Яйского муниципального района обеспечить соблюдение Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Яйского района от 04.10.2006г. №1366 «Об утверждении положения «О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Яйского района».

4. Признать утратившим силу постановление администрации Яйского района от 15.11.2010 № 1805 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Яйского района».

5. Начальнику организационного отдела (Л.Ю.Спиридоновой) обеспечить размещение настоящего постановления на сайте Администрации Яйского муниципального района.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы района администрации Яйского района С.В.Калинину

И.о.главы Яйского  
муниципального района

В.Т.Семенов

готовил:  
согласовано:

Е.Г.Кухтицкая  
С.В.Калинина  
О.А.Стрельникова

Приложение  
к постановлению администрации  
Яйского муниципального района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**"О порядке организации рассмотрения обращений**  
**граждан, поступивших в администрацию**  
**Яйского муниципального района"**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступивших в администрацию Яйского муниципального района (далее – Положение), устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан (далее – заявитель/заявители), поступивших в администрацию Яйского муниципального района (далее – администрация района).

1.2. Обращения заявителей рассматриваются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, Уставом Яйского муниципального района, муниципальными правовыми актами администрации района, настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, поступающие в администрацию района в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений в ходе приема граждан по личным вопросам, во время встреч с жителями, во время проведения выездных приемов граждан, рассматриваются главой Яйского муниципального района, а также должностными лицами администрации Яйского муниципального района в пределах их компетенции.

1.5. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, адресованных главе Яйского муниципального района, заместителям главы района осуществляет Приемная по работе с обращениями граждан Администрации Яйского муниципального района (далее – Приемная граждан).

1.6. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителей главы района, глав администраций сельских поселений, руководителей структурных подразделений.

1.7. В настоящем Положении используются основные термины в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **2. Право граждан на обращение в органы местного самоуправления**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. п. 11.1 - 11.7, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина, в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **4. Прием, первичная обработка и регистрация поступивших обращений**

4.1. Централизованное делопроизводство по обращениям заявителей в администрации района ведется отдельно от других видов документов.

4.2. Все поступающие в администрацию района обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Приемной граждан в течение 3 дней с момента поступления консультантом-советником организационного отдела по работе с обращениями граждан (далее – специалист).

4.3. Письменное обращение может поступить по почте, электронной почте, телеграфу, факсимильной связи, на сайт администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([adm-yaya-rn@ako.ru](mailto:adm-yaya-rn@ako.ru), [adm-yaya@kemt看el.ru](mailto:adm-yaya@kemt看el.ru)), а также может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке; устное обращение – во время личного приема заявителей, по телефону.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации специалистом в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении 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 или соответствующим должностным лицам.

4.6. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, К письму подкладывается конверт.

4.7. Если обращение заявителя переадресовано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Кемеровской области и др.).

4.8. Если к обращению заявителя приложены деньги, ценные бумаги, то деньги и ценные бумаги отделяются от поступившего обращения, на них составляется опись (согласно приложению 1 к настоящему Положению), и они возвращаются заявителю по описи.

4.9. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа.

4.10. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкладываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет» (согласно приложению 2 к настоящему Положению), далее ставится его личная подпись и дата. В дальнейшем оригиналы документов возвращаются по принадлежности.

4.11. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

4.12. На каждом письменном обращении граждан проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первого листа с указанием даты поступления обращения и регистрационного индекса.

4.13. Если обращение повторное, к порядковому номеру добавляется цифра 2,3 и т.д.

4.14. Если обращение подписано группой граждан, оно считается коллективным и вместо первой буквы фамилии гражданина ставится «кол»

4.15. Если обращение написано от имени группы граждан, но их фамилии почтовые адреса, подписи отсутствуют, письмо регистрируется как индивидуальное по фамилии и адресу, указанному в обращении или конверте.

4.16. Если автор прислал несколько писем с разными вопросами, то каждое письмо регистрируется отдельно.

4.17. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации района с пометкой «лично», вскрываются как обычные письма и в случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, передаются для регистрации.

4.18. Каждое обращение регистрируется в журналах регистрации обращений граждан и в электронном виде с использованием программы 1:С Предприятие – «Обращения граждан»

При регистрации в журналах учета обращений и в программе 1:С Предприятие «Обращения граждан» вносится следующая информация об обращении:

-данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество ( последнее - при наличии), категория заявителя (если известно). Если обращение подписано двумя и более гражданами, то указываются фамилия, имя, отчество первого гражданина или того, в адрес которого просят направить ответ; делается отметка о коллективном обращении;

- почтовый адрес гражданина;

- дата поступления;

- регистрационный номер;

- краткое содержание;

- тип обращения (устное, письменное);

- если обращение поступило на рассмотрение из Администрации Кемеровской области, иного государственного органа, органа местного самоуправления, из общественной организации и др. указывается наименование органа, организации, регистрационный номер, присвоенный обращению в этом органе, организации;

- результаты рассмотрения;

- дата ответа гражданину

В случае необходимости электронная карточка, журнал учета обращений могут содержать дополнительную информацию о ходе рассмотрения обращения.

Сведения о сути обращения и результатах его рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

4.19. Специалист, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, присваивает регистрационный номер обращению и вносит данное обращение в базу данных.

4.20. Рассмотренное обращение, в некоторых случаях его копия, второй экземпляр ответа, направленного гражданину, другие материалы, собранные в ходе рассмотрения (акты обследования, справки, запросы, ответы на них, решения комиссии и т.д.), должны храниться в Приемной по работе с обращениями граждан.

## **5. Требования к оформлению ответа заявителю, отправка ответа**

5.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- в ответе обязательно должно быть указано фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, указанный заявителем в обращении, по которому должен быть направлен ответ, регистрационные реквизиты ответа, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество исполнителя, его рабочий номер телефона;
- если просьба в обращении заявителя не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

5.2. Письменный ответ заявителям по обращениям, поступившим из Аппарата Президента Российской Федерации, Администрации Кемеровской области, от уполномоченных представителей федеральных органов власти, депутатов, надзорных, правоохранительных органов, в ходе личного приема главой района, «прямой линии» главы района оформляется за подписью главы района, ответы на другие обращения подписываются первым заместителем главы района, заместителями главы района.

5.3. Ответ на обращение подписывается в двух экземплярах. Первый экземпляр - отправляется заявителю, второй экземпляр, завизированный исполнителем, и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в Приемную граждан для помещения в папку «Дело».

Специалист Приемной граждан вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Положения и предложить переоформить ответ.

5.4. Обращения, содержащие вопросы, имеющие большое общественное значение, а также многократные обращения, в которых заявитель выражает несогласие с ответами на поставленные вопросы, по ходатайству главы района могут быть рассмотрены на заседаниях коллегий администрации района, комитетов или сессий Совета народных депутатов Яйского муниципального района.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа (электронная почта, официальный сайт администрации района в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» ([adm-yaya-rn@ako.ru](mailto:adm-yaya-rn@ako.ru) , [adm-yaya@kemt看el.ru](mailto:adm-yaya@kemt看el.ru)) раздел «Виртуальная приемная», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если это оговорено в обращении), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, исполнителем обращения.



5.6. Исполнитель самостоятельно отправляет ответ заявителю простым письмом, в исключительных случаях (при необходимости иметь подтверждение отправки корреспонденции) – заказным письмом. При этом исполнитель сверяет: правильность написания фамилии заявителя на ответе и на самом конверте; почтовый адрес заявителя на обращении, на ответе, и на конверте; правильность указываемого листа в приложении.

## **6. Требования к письменному обращению**

6.1. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество ( последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **7. Направление обращения на рассмотрение**

7.1. Специалист, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, направляет обращение главе района для рассмотрения в день поступления обращений.

7.2. Обращения заявителей, по которым имеется сопроводительное письмо – поручение из аппарата Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Губернатора Кемеровской области или его заместителей, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Законодательного Собрания Кемеровской области, депутатов Совета народных депутатов Яйского муниципального района, поручение прокурора Кемеровской области, прокурора Яйского района, направляются со всей предыдущей перепиской заявителя в обязательном порядке главе района.

7.3. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию муниципальных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю органа местного самоуправления) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.9.4 настоящего Положения.

7.4. Решением главы района является виза – поручение исполнителю.

7.5. После рассмотрения обращения главой района копия данного обращения (оригинал обращения хранится в Приемной граждан) с визой - поручением главы района направляется специалистом в течение одного рабочего дня ответственному исполнителю (согласно визе – поручению главы района). Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких структурных подразделений администрации района, то копия данного обращения направляется специалистом в течение одного рабочего дня в каждое структурное подразделение администрации района (согласно визе – поручению главы района).

7.6. В базу данных специалистом, ответственным за этот участок работы, заносится информация о назначенном исполнителе по данному обращению (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметка о постановке рассмотрения обращения на контроль, срок рассмотрения обращения.

## **8. Организация рассмотрения обращений граждан.**

8.1. В процессе рассмотрения обращения заявителя исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, имеет право:

8.1.1. Применять все, предоставленные ему полномочия в соответствии с должностными инструкциями для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении. Оформление необходимых

документов и совершение действий осуществляется через главу района, первого заместителя главы района, заместителей главы района.

8.1.2. Запрашивать, в том числе и в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. Исполнителем подготавливается запрос, содержащий данные об обращении, по которому запрашивается информация, вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация, вид запрашиваемой информации, и, подписываемый должностным лицом администрации района, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения.

8.1.3. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу или составить разговор по телефону, инициировать выезд на место с целью проверки фактов.

8.1.4. Инициировать создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, проверять исполнение ранее принятых решений по данному обращению заявителя.

8.2. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель согласно поступившей информации от соисполнителей формирует окончательный ответ в установленный 30-дневный срок. Если в обращении поставлено несколько вопросов, не связанных между собой, и рассмотрение каждого поручено отдельным исполнителям, возможно направление ответов заявителю по каждому вопросу отдельно.

8.3. Ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное главой района в визе – поручении по рассмотрению обращения заявителя первым.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю,

направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

9.5. В случае, если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

9.6. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию района или соответствующему должностному лицу.

## **10. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений**

10.1. Рассмотрение письменных и устных обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения в органе местного самоуправления, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

10.2. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления о фактах возможных нарушений законодательства РФ в

сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.3. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, иными должностными лицами, рассматривающими обращения заявителей, орган местного самоуправления, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

10.4. Ответ на запрос Общественной палаты должен быть дан не позднее чем через тридцать дней со дня получения запроса, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой, не позднее чем через четырнадцать дней. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

10.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава района вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя, направившего обращение.

10.6. Продление сроков рассмотрения производится по служебной записке ответственного исполнителя за рассмотрение обращения заявителя заблаговременно (не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения) должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

10.7. Глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района при рассмотрении обращений заявителей вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений заявителей.

10.8. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок его рассмотрения увеличивается на время, необходимое для его перевода.

## **11. Личный прием заявителей**

11.1. Личный прием заявителей в администрации района проводят глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района, руководители и должностные лица структурных подразделений администрации района в соответствии с планом работы администрации района.

11.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представитель заявителя помимо документа, удостоверяющего его личность, предъявляет документ, удостоверяющий в установленном законом порядке полномочия представителя.

11.3. Запись на прием к главе района осуществляет консультант-советник организационного отдела по работе с обращения граждан администрации района при личном обращении заявителя или его представителя, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке, или по телефону ( (8 384 41) 2-21-54).

11.3.1. Запись на прием к первому заместителю главы района, заместителям главы района осуществляет также специалист Приемной обращения граждан.

11.4. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения заявителей.

11.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя (согласно приложению приложение № 3 к Положению). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.6. Во время личного приема заявитель имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законом порядке.

11.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.9. Ответ на обращение, поступившее в ходе личного приема, подписывается руководителем структурного подразделения, заместителем главы района, осуществлявшим личный прием, или главой района.

## **12. Контроль за рассмотрением обращений**

12.1. В Приемной по работе с обращениями граждан все письменные и устные обращения заявителей, поступающие в орган местного самоуправления, в обязательном порядке ставятся на контроль с

целью осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений; анализа за полнотой и качеством рассмотрения обращений; получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации; выявления принимавшихся ранее мер по обращениям заявителя, с которыми заявитель обращался неоднократно.

12.2. Контроль включает в себя проведение проверок (плановых (в соответствии с графиком работы администрации), внеплановых) на предмет своевременного, качественного рассмотрения обращений должностными лицами, для чего формируется рабочая группа, в состав которой включаются служащие администрации района. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав обратившихся, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12.3. Предложения, заявления и жалобы заявителей, на которые даются промежуточные ответы, с контроля в Приемной по работе с обращениями граждан не снимаются (ставятся на дополнительный контроль). Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

12.4. Специалист Приемной по работе с обращениями граждан еженедельно осуществляет анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений заявителей, и готовит письменную информацию главе района.

12.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей возлагается на должностных лиц администрации района, ответственных за рассмотрение обращений. Должностные лица обязаны обеспечивать качественное и своевременное рассмотрение обращений заявителей, а также исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей, в соответствии с действующим законодательством.

12.6. Организацию контроля за правильностью списания в дело обращений заявителей осуществляет специалист Приемной по работе с обращениями граждан.

### **13. Ответственность должностных лиц за нарушения рассмотрения обращений заявителей**

13.1. Персональную ответственность за ненадлежащее рассмотрение обращений заявителей несет должностное лицо – руководитель соответствующего отраслевого (функционального) направления администрации района.

13.2. Глава района определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями заявителей.

13.3. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений заявителей влечет ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

#### **14. Формирование дел, хранение обращений**

14.1. На каждое обращение заявителя в Приемной граждан формируется дело. В папке «Дело» в обязательном порядке должно быть: обращение заявителя, поручения, сделанные главой района в ходе его рассмотрения, ответ на обращение, контрольно-регистрационная карточка (в случае устного обращения – карточка приема).

14.2. Срок хранения обращений 5 лет с момента регистрации обращения в органе местного самоуправления. Обращения хранятся в Приемной граждан



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Положению «О порядке организации  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию  
Яйского муниципального района»

**Опись вложений к письму  
(деньги, ценные бумаги, оригиналы документов)**

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Индекс, дата поступления обращения	Вложения к письму	Кол-во вложений	Примечание

Итого \_\_\_\_\_ документов  
(цифрами и прописью)

Наименование должности лица, составившего опись

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Положению «О порядке организации  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию  
Яйского муниципального района»

**Справка об отсутствии в почтовом отправлении  
текста письма**

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В администрацию Яйского муниципального района поступило почтовое  
отправление \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ заявителя

\_\_\_\_\_ ,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено, что письма в адрес  
администрации Яйского муниципального района, нет.

Наименование должности лица, составившего справку

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к Положению «О порядке организации  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию  
Яйского муниципального района»

**КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_ подробный адрес постоянного места жительства

\_\_\_\_\_ где и кем работает

\_\_\_\_\_ краткое содержание просьбы

Вел беседу т. \_\_\_\_\_

Что сделано	Дата	Направлено