

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОД НОВОТРОИЦК ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

20.12.2019 г. Новотроицк № 2085-п

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального образования город Новотроицк

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F4F108DDC4DBD56DBE42E5E4F202851B7B39633E7C96FB7933BE82B37FCDDDF1401A83CE8F7A39879E1EF12EBA80260d0D) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьями 28, 38 Устава муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области:

1. Утвердить [порядок](#P37) рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Новотроицк согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление главы муниципального образования город Новотроицк от 15.04.2008 № 504-п «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращения граждан в администрации муниципального образования город Новотроицк».

3. Отделу по связям с общественностью администрации муниципального образования город Новотроицк (Куниртаева А.Р.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Гвардеец труда» и размещение на официальном сайте администрации муниципального образования город Новотроицк.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город Новотроицк – руководителя аппарата Мацвая Ю.Н.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Гвардеец труда».

Глава муниципального образования

город Новотроицк Д.В. Буфетов

|  |  |
| --- | --- |
| Разослано: | Мацваю Ю.Н., структурные подразделения администрации, в дело. |

Ю.Ю. Ясакова 8 (3537) 67 50 01

35 экз.

Приложение

к постановлению администрации муниципального образования город Новотроицк

от 20.12.2019 № 2085-п

Порядок рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального образования город Новотроицк

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Новотроицк (далее – порядок) устанавливает основные требования к организации работы администрации муниципального образования город Новотроицк (далее – Администрация) с обращениями граждан в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F4F108DDC4DBD56DBE42E5E4F202851B7B39633E7C96FB7933BE82B37FCDDDF1401A83CE8F7A39879E1EF12EBA80260d0D) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.[2](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Поступившие обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) рассматриваются главой муниципального образования город Новотроицк, заместителями главы муниципального образования город Новотроицк, руководителями структурных подразделений Администрации.

1.[3](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Отдел документационного обеспечения муниципального казённого учреждения «Административно-хозяйственный центр муниципального образования город Новотроицк» (далее – ОДО) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных, письменных, а также обращений граждан, направленных в форме электронного документа, адресованных главе муниципального образования город Новотроицк или первому заместителю главы муниципального образования город Новотроицк, а также обращений граждан, перенаправленных из правительства Оренбургской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

1.[4](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним является служебной обязанностью должностных лиц Администрации, руководителей структурных подразделений Администрации, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

1.[5](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

1.[6](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется заместитель главы муниципального образования город Новотроицк – руководитель аппарата. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

1.[7](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

1.[8](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). ОДО регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан, ведет учёт и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

II. Прием и первичная обработка

письменных обращений граждан

2.1. Прием письменных обращений (в том числе телеграмм), поступивших по почте или непосредственно от граждан, их рассмотрение, первичная обработка и регистрация осуществляется сотрудниками ОДО.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, на имя которого направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. Копии обращений не делаются.

[2.2](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Обращения граждан с пометкой «Лично», поступившие на имя главы муниципального образования город Новотроицк, проходят первичную обработку в ОДО и передаются секретарю главы муниципального образования город Новотроицк.

Если обращения, поступившие с пометкой «Лично», не являются письмами личного характера, они регистрируются в ОДО.

[2.3](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалистами ОДО.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

[3.1](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя главы муниципального образования город Новотроицк, первого заместителя главы муниципального образования город Новотроицк, регистрируются в ОДО.

3.2. Сотрудники ОДО:

своевременно изучают их содержание;

производят регистрацию с использованием системы электронного документооборота Lotus Notes в разделе «ОГ - обращения граждан».

3.3. При регистрации в регистрационно-контрольной карточке указываются:

фамилия и инициалы заявителя (при наличии);

адрес заявителя;

дата поступления;

адресат;

вид обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

краткое содержание обращения;

шифр темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

категория обратившегося;

отметка, свидетельствующая о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него, а также срок исполнения;

фамилия должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

место поступления.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

3.4. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение главе муниципального образования город Новотроицк – 3 рабочих дня с момента поступления обращения в ОДО.

Проекты ответов, сопроводительных писем на переадресацию обращений и необходимые приложения для рассмотрения и согласования готовят специалисты структурных подразделений, в ведении которых находятся рассматриваемые вопросы и передаются главе через специалиста ОДО.

[3.5.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D) Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются главе муниципального образования город Новотроицк на резолюцию в отдельной папке.

3.6. Документы с резолюцией главы муниципального образования город Новотроицк в этой же папке возвращаются в ОДО.

[3.7](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Глава муниципального образования город Новотроицк определяет:

относится ли к закрепленной за Администрацией сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких структурных подразделений Администрации;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

3.8. Решением главы муниципального образования город Новотроицк являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

[3.9](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). В соответствии с резолюцией сотрудники ОДО направляют материалы исполнителю.

[3.10](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в регистрационно-контрольную карточку.

[3.11](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой муниципального образования город Новотроицк решения о приобщении обращения в дело.

[3.12](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). В случае, если письмо подписано двумя и более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в регистрационно-контрольную карточку вносится первая фамилия. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения для объявления остальным.

3.13. 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. 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. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Анонимное».

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

3.15. Письменное обращение, 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. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

3.16. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.17. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационно-контрольной карточке делается отметка «В дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

3.18. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Администрации вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

[3.19](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

[3.20](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [пункте](#P132) 3.16 настоящего Порядка. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.21. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

[3.22](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). В случае, если поручение главой муниципального образования город Новотроицк дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

[3.23](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования с ОДО. В случае, если рассмотрение вопросов, затронутых в обращении не относится к компетенции структурного подразделения, указанного в резолюции, изменение резолюции должно быть проведено в течение 7 дней с момента получения обращения в работу.

[3.24](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

IV. Требования к оформлению ответа

[4.1](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Ответы в федеральные органы власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан подписываются главой муниципального образования город Новотроицк либо лицом, исполняющим полномочия главы муниципального образования город Новотроицк. В случае если обращение адресовано конкретному должностному лицу – заместителю главы по направлению, руководителю структурного подразделения со статусом юридического лица, ответ подписывается данным должностным лицом.

[4](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).2. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

[4.3](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

[4](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).4. Ответы в федеральные органы и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

[4.5](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

[4](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).6. Все материалы, связанные с обращением гражданина, хранятся у исполнителя. Подлинник письменного обращения и ответ на него хранятся в ОДО.

4.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации муниципального образования город Новотроицк в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

4.8. 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.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

4.10 Ответ на обращение гражданина направляется с официального электронного адреса Администрации.

[4](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).11. К регистрационно-контрольной карточке сотрудниками ОДО прикрепляется отчёт об отправке ответа электронной почтой или реестр отправки письма посредством Почты России.

V. Организация работы по приему граждан

[5](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).1. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования город Новотроицк и первым заместителем главы муниципального образования город Новотроицк, а также запись граждан на личный прием осуществляет начальник протокольного отдела Администрации. Организацию личного приема граждан заместителями главы по направлениям и руководителями структурных подразделений осуществляют секретари по согласованному графику.

[5.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D)2. Глава муниципального образования город Новотроицк и его заместители еженедельно в соответствии с графиком проводят личный приём граждан.

График личного приёма размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

[5.3](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Обращение гражданина проверяется на повторность. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся в ОДО материалов по предыдущим обращениям гражданина.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка.

Запись на повторный прием к должностным лицам осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

[5.4](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

[5.5](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. Копии обращений для заявителя не делаются.

[5.6](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

[5.7](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает должностное лицо, ведущее прием.

[5](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).8. При проведении личного приёма должностное лицо на карточке проставляет результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано») и дату.

[5.9](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема, направляется специалистом ОДО руководителю, осуществлявшему прием.

[5.10](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Глава муниципального образования город Новотроицк и его заместители проводят выездные приемы граждан в соответствии с утверждённым графиком. Организационная работа по выездным приемам возложена на начальника протокольного отдела Администрации.

Карточки учёта приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и относящиеся к ним материалы возвращаются в ОДО.

5.11. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц по приему граждан осуществляет специалист ОДО с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

5.12. Должностные лица принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется специалисту ОДО для прикрепления к делу заявителя, копия резолюции направляется исполнителю.

[5.13](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

[6.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D)1. Все поступающие на имя должностных лиц обращения регистрируются в ОДО в течение трех дней с момента поступления.

[6.2](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию Администрации, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

[6.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D)3. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки «Срочно» и «Весьма срочно».

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На письменном обращении, взятом на контроль, проставляется штамп «Контроль».

[7.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D)2. Контроль за исполнением поручений главы муниципального образования город Новотроицк осуществляется сотрудником ОДО.

[7.3](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D). В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Продление сроков проводится по служебной записке ответственного исполнителя должностными лицами, давшими поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом власти субъекта федерации, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

[7.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D)4. Специалисты ОДО анализируют ответы, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляют документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада должностным лицам.

[7.](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D)5. Должностные лица принимают решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

7.6. Глава муниципального образования город Новотроицк и его заместители принимают решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля. Если руководитель продлевает срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля сотрудниками ОДО прикрепляется к делу заявителя, копия направляется исполнителю.

[7](consultantplus://offline/ref=3F1640B7CF2E8E5EF14F511D9BB010B955D1BE2B58482B7F0EE8E8CB64EEC338F0DC62AA6F3AFDD8DE1F50F873E9ABE5CE6AE2EC12E8A81D0B0A5768d0D).7. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

VIII. Ответственность должностных лиц

за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

8.1. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц, а также административную ответственность по ст. 5.59 КоАП РФ.