

АДМИНИСТРАЦИЯ

КАДУЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

\_\_\_21.02.2023\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_126\_\_\_\_

рп. Кадуй

# Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в **Администрации Кадуйского муниципального округа** и отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица)

В целях определения порядка работы с обращениями граждан в Администрации Кадуйского муниципального округа и отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица), в соответствии с [Федеральным законом](http://server/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#sub_1000) организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Кадуйского муниципального округа и отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица) (прилагается).

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы Кадуйского муниципального округа, начальника управления делами и обеспечения деятельности Администрации Кадуйского муниципального округа Одинцова А.А.

3. Постановление подлежит размещению на сайте Кадуйского муниципального округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» .

Глава Кадуйского

муниципального округа С.А.Грачева

Утвержден  
[постановлением](#sub_0)  
Администрации Кадуйского

муниципального округа   
 от 21.02.2023 N 126

# Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Кадуйского муниципального округа и отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица)

# 1. Общие положения

# 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Кадуйского муниципального округа(далее по тексту - Порядок) разработан в целях реализации права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышения качества их рассмотрения Главой Кадуйского муниципального округа ( далее Главой округа), в Администрации Кадуйского муниципального округа (далее – Администрация округа) и отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица) (далее органах).

Порядок определяет правила делопроизводства при поступлении в Администрацию округа обращений граждан, запросов, в т.ч. парламентских запросов, организации приема граждан, а также организацию контроля за рассмотрением обращений.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации округа осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](http://server/document/redirect/10103000/0) Российской Федерации;

[Федеральным законом](http://server/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон об обращениях граждан);

[Федеральным законом](http://server/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

[Федеральным законом](http://server/document/redirect/12148567/0) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

[Указом](http://server/document/redirect/71657296/0) Президента Российской Федерации от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций";

Уставом Кадуйского муниципального округа, утвержденным решением Муниципального Собрания Кадуйского муниципального округа от 31.09.2022. N53 "О принятии Устава Кадуйского муниципального округа Вологодской области".

Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента РФ от 28.06.2013 N А1-3695в (далее - Типовой классификатор обращений граждан).

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Кадуйского муниципального округа, заместителями Главы округа, руководителями органов Администрации округа, специалистами Администрации округа и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица)

Рассмотрению подлежат обращения граждан и лиц, на которых распространяется действие [Федерального закона](http://server/document/redirect/12146661/0) об обращениях граждан, по вопросам, отнесенным к компетенции органов местного самоуправления Кадуйского муниципального округа**.**

1.4. В Администрации округа, в органах Администрации округаделопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Организационную работу и делопроизводство по обращениям граждан к Главе округа выполняют специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан Администрации округа во взаимодействии с органами Администрации округа и муниципальными учреждениями, предприятиями.

Организационную работу и делопроизводство по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение к заместителям Главы округа, руководителям органов Администрации округа ведут специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в этих органах .

# 2.Прием и регистрация обращений

2.1. Положения Порядка распространяются на обращения, поступившие в Администрацию округа, органы Администрации округа посредством почтовой связи, факсимильной, информационных систем общего пользования, в том числе электронной почты, официального сайта, полученные в письменной или устной форме на личном приеме граждан, а также на встречах с населением округа.

2.2. Обращения, поступившие в Администрацию округа, органы Администрации округа или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления.

Обращения, поступившие на имя Главы округа по почте, электронной почте, факсимильной связи в день поступления передаются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации.

Обращения на имя Главы округа непосредственно от граждан принимаются и регистрируются специалистом Администрации округа, ответственным за работу с обращениями граждан.

Обращения на имя заместителей Главы округа, руководителей органов Администрации округа, непосредственно от граждан принимаются и регистрируются в приемных указанных руководителей или специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан в органах Администрации округа.

2.3. Письменное обращение должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В письменном обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копиях).

Обращение, поступившее в Администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, выводится на бумажный носитель и регистрируется в соответствии с настоящим Порядком.

2.5. Обращения, переданные Главе округа, заместителям Главы округа, должностным лицам при проведении массовых мероприятий, во время выездных приемов, встреч, визитов и т. п., передаются сопровождающим должностным лицом, ответственным за организацию мероприятия, специалисту, ответственному за работу с обращениям граждан для регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем проведения мероприятия.

Обращения, переданные заместителям Главы округа, руководителям органов Администрации округа при проведении массовых мероприятий, во время выездных приемов, встреч, визитов и т. п., регистрируются в приемных данных должностных лиц, также не позднее одного рабочего дня, следующего за днем проведения мероприятия.

Обращения, поступившие в территориальные органы на подведомственной территории на имя Главы округа или в Администрацию округа, принимаются специалистом на территории. Специалист по телефону информирует о поступлении обращения специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан Администрации округа и ему сообщается регистрационный номер обращения, который он сообщает заявителю. В дальнейшем обращение передается специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан Администрации округа.

2.6. При регистрации обращения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на нем ставится штамп с указанием даты регистрации и входящего номера, состоящего из заглавных букв - ОГ (обращения граждан) или ЗП (запрос), порядкового номера по регистрации и текущего года. Например, 27.11.2018 №164/ОГ, где ОГ - буквы, 164 - порядковый номер.

По просьбе заявителя на втором экземпляре обращения делается отметка о дате приема и входящем номере обращения.

2.7. При поступлении и регистрации обращений специалисты приемных и специалисты , ответственные за организацию работы с обращениями граждан:

а) проверяют наличие документов и приложений, правильность адресования корреспонденции;

б) ошибочно поступившие (не по адресу) обращения регистрируют и направляют по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью заместителя Главы округа или руководителя органа Администрации округа;

в) приложенные к письменному обращению подлинные документы (паспорта, ценные бумаги, свидетельства о смерти, рождении и др.) возвращают гражданину (при необходимости с них снимают копии).

г) при поступлении обращений, в которых упоминается о приложении полностью отсутствующих документов, на первом листе обращения делают отметку "получено без приложения". Если документы отсутствуют частично, то на первом листе обращения делают отметку об отсутствии соответствующих документов;

д) прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы,

е) определяют должностное лицо или орган , которые в соответствии с компетенцией должны рассматривать обращение;

ж) при необходимости готовят проекты резолюций;

з) выявляют основания, при которых обращение не рассматривается по существу вопросов.

2.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации округа , органа Администрации округа или должностного лица, к которому оно поступило, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным письменным уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пп. "г" п. 2.24](#sub_8116) настоящего Порядка.

2.9. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пп. "г" п. 2.24](#sub_8116) настоящего Порядка.

# 3 .Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в Администрацию округа, органы Администрации округа, подлежат обязательному рассмотрению.

По результатам предварительного рассмотрения обращения должно быть принято одно из следующих решений:

а) о принятии к рассмотрению;

б) об оставлении без ответа;

в) о передаче на рассмотрение в органы Администрации округа;

г) о направлении в другие органы;

д) о прекращении переписки;

е) о приобщении к ранее поступившему обращению;

ж) о возврате заявителю.

3.2. Учет и контроль обращений, поступивших к Главе округа, Администрацию округа осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

Учет и контроль обращений, поступивших к заместителям Главы округа, руководителям органов Администрации округа, осуществляют специалисты , ответственные за работу с обращениями.

3.3. Зарегистрированные обращения , поступившие в Администрацию округа, Главе округа, в день регистрации передаются Главе округа для резолюции. После переноса резолюции в журнал регистрации обращения с резолюцией Главы округа направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на исполнение заместителям Главы округа, руководителям органов Администрации округа, должностным лицам и специалистам , которым поручено рассмотрение обращений.

Зарегистрированные письменные обращения, адресованные заместителям Главы округа, руководителям органов Администрации округа передаются указанным лицам в день регистрации для рассмотрения и вынесения резолюций.

3.4. Резолюция пишется в произвольной форме, с четкими и конкретными поручениями по существу вопросов, поставленных в обращении, с указанием ответственных исполнителей .

3.5. Обращения с резолюциями Главы округа после внесения резолюции в журнал регистрации письменных обращений направляются на исполнение должностным лицам, которым поручено рассмотрение обращений.

Обращения с резолюциями заместителей Главы округа, руководителей органов Администрации округа сразу после внесения резолюций направляются специалистами , ответственными за организацию работы с обращениями граждан , на исполнение должностным лицам, которым поручено рассмотрение обращений.

3.6. Копии обращений граждан, содержащих факты коррупционных правонарушений, и копии жалоб граждан на действие (бездействие) муниципальных служащих, должностных лиц Администрации округа и работников муниципальных учреждений, поступивших Главе округа, в обязательном порядке направляются в соответствующую комиссию по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов.

3.7. Если в соответствии с поручением должностного лица должен быть подготовлен обобщенный ответ заявителю и при этом указано несколько исполнителей, то координацию вопросов по рассмотрению обращения и подготовке ответа осуществляет должностное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа в срок , указанный в резолюции.

3.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием заявителя;

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в пределах своих полномочий;

в соответствии с поручением готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [п. 2.24](#sub_224) настоящего Порядка;

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

3.9. Если направленное на рассмотрение обращение не входит в компетенцию должностного лица или органа Администрации округа, то оно в двухдневный срок возвращается автору резолюции с письменным обоснованием причины возвращения и предложением порядка дальнейшего рассмотрения обращения.

3.10. Запрос о предоставлении информации для подготовки ответа заявителю, направленный Правительством Вологодской области на обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Правительство Вологодской области и иные органы власти, регистрируется в порядке, установленном для обращений. С пометкой "запрос".

Зарегистрированный запрос передается Главе округа для резолюции. Далее с резолюцией через приемные заместителей Главы округа , приемные руководителей органов Администрации округа направляется для подготовки информационных справок с приложением необходимых документов и материалов исполнителю.

Ответ на запрос о предоставлении информации направляется исполнителем в соответствии с поручениями в резолюции.

3.11. Результатом рассмотрения обращения является принятие должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, одного из следующих решений:

"поддержано" (удовлетворено, меры приняты) - по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению, по которым приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

"разъяснено" - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

"не поддержано" (отказано) - по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

"другое" (направлено по принадлежности, оставлено без рассмотрения, возвращено заявителю, прекращена переписка).

3.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем Главе округа, в Администрацию округа, в органы Администрации округа или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, если обращение поступило в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 сайте Администрации Кадуйского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Размещение ответа возможно только при соблюдении требований о неразглашении сведений, содержащихся в обращении, в том числе касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.13. Отдельные обращения рассматриваются Главой округа, в Администрации округа и органах Администрации округа в следующем порядке:

а) 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;

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

в) Глава округа, Администрация округа и органы Администрации округа или соответствующее 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

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

е) 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, Глава округа, руководитель органа , должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Главе округа, в Администрацию округа , в один и тот же орган Администрации округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ж) в случае поступления Главе округа, в Администрацию округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органов местного самоуправления Кадуйского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Размещение ответа возможно только при соблюдении требований о неразглашении сведений, содержащихся в обращении, в том числе касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

з) 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;

и) 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 Главе округа, в Администрацию округа, органы Администрации округа, соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю органа Администрации округа, должностному лицу, которым было поручено рассмотрение обращения.

3.16. В итоге рассмотренные обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дело. Запрещается подшивать в дело нерассмотренные обращения и неправильно оформленные документы, связанные с рассмотрением обращений.

При формировании дел специалисты , ответственные за работу с обращениями граждан в Администрации округа, в органах Администрации округа проверяют полноту (комплектность) документов в деле .

3.17. Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения и допущенные при его рассмотрении и подготовке ответа нарушения несет заместитель Главы округа, руководитель органа Администрации округа, должностное лицо, которым было поручено рассмотрение обращения.

# 4.Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Сроки рассмотрения обращений устанавливаются в соответствии с действующим законодательством:

а) обращения граждан, должностных и иных лиц рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации округа или в органе Администрации округа, если иное не предусмотрено федеральным законодательством;

б) парламентский запрос рассматривается в срок не позднее чем через 15 дней со дня получения или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок;

в) запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок;

г) обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с их деятельностью, рассматриваются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном [законом](http://server/document/redirect/10102673/0) Российской Федерации от 21.07.1993 N 5485-1 "О государственной тайне";

д) запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее чем через 15 дней со дня получения запроса, если в запросе не установлен иной срок;

е) ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее чем через 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее чем через 14 дней.

Ответ подписывается должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

4.2. Поручения и указания Президента Российской Федерации по обращениям, обращения высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, если в них не установлен иной срок рассмотрения.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для получения документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления, в других органах местного самоуправления, государственных органах и у других должностных лиц, Глава округа, руководитель органа Администрации округа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Срок рассмотрения обращения продлевается с разрешения должностного лица, которым было дано поручение по рассмотрению обращения.

В ходатайстве о продлении срока рассмотрения обращения указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено.

Ходатайство и уведомление о продлении срока с указанием причины продления должно быть подготовлено не позднее, чем за три дня до истечения контрольного срока рассмотрения обращения, подписывается исполнителем, заместителем Главы округа, руководителем органа Администрации округа и представляется Главе округа либо должностному лицу, которым были даны поручения по рассмотрению обращения.

4.4. Глава округа, заместитель Главы округа, руководители органов Администрации округа могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

Обращения, требующие немедленного реагирования и принятия решения, регистрируются с пометкой "срочно" и рассматриваются в течение пяти рабочих дней, при необходимости - безотлагательно.

4.5. Обращения, поступившие из онлайн-приемной Губернатора области, рассматриваются в сроки, установленные должностными лицами Правительства Вологодской области.

4.6. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается. За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений ответственные исполнители привлекаются к дисциплинарной и/или административной ответственности.

# 5. Требования к ответам на обращения и запросы

# 5.1. Ответы на обращения готовят должностные лица Администрации округа и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица) в пределах своей компетенции.

5.2. При подготовке ответов ответственный исполнитель в соответствии с резолюцией определяет формы и методы работы, обеспечивающие объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения:

а) проводит рабочие совещания;

б) приглашает гражданина на личную беседу для уточнения поставленных в обращении вопросов (допускается беседа с гражданином по телефону). В случае отказа или неявки гражданина ответ на обращение готовится по существу поставленных вопросов с указанием на недостаточность информации;

в) инициирует проведение проверки в пределах своей компетенции;

г) принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. В ответе на обращение в левом нижнем углу указываются фамилия, инициалы исполнителей и номера служебных телефонов. Проект ответа визируется заместителем Главы округа, к компетенции которого относятся вопросы, поставленные в обращении и руководителем органа Администрации округа, подготовившего проект ответа.

5.4. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения на поставленные в обращении вопросы, даваться ссылки на правовые акты с разъяснениями требований законодательства. В ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован и обоснован. Кроме этого, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если это предусмотрено законом.

5.5. Ответы на обращения подписывают Глава округа, заместители Главы округа, руководители органов Администрации округа, должностные лица в пределах своей компетенции и уполномоченные лица .

5.6. Ответы на обращения, поступившие с контролем из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, через Главного Федерального инспектора в Вологодской области, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Вологодской области, Губернатора области и иных вышестоящих органов, подписываются Главой округа или лицом, исполняющим его обязанности.

Информацию об исполнении поручений должностных лиц вышеуказанных органов подписывают Глава округа или лицо, исполняющее его обязанности, заместители Главы округа .

В случае если поручение о рассмотрении обращения адресовано конкретному должностному лицу, ответ или информация подписываются этим должностным лицом.

5.7. Ответы на обращения за подписью Главы округа и заместителя Главы округа, уполномоченного лица оформленные на бланке в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации округа, направляются на подпись Главе округа, заместителю Главы округа, уполномоченному лицу, вместе с подлинником обращения и документами, на основании которых они готовились, за три рабочих дня до окончания контрольного срока через специалиста по работе с обращениями граждан.

Ответы на обращения за подписью заместителей Главы округа, руководителей органов Администрации округа, оформленные на бланке в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству, направляются на подпись за три рабочих дня до окончания контрольного срока через их приемные или специалистов, отвечающих за работу с обращениями.

5.8. В информациях в вышестоящие органы, депутатам всех уровней власти обязательно указывается, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения, и прилагается копия ответа.

5.9. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, с обязательным предложением довести его содержание до сведения остальных авторов обращения.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется одному из них, как правило, первому гражданину по расположению подписи, указавшему свой адрес места жительства.

5.10. После подписания должностным лицом ответ на обращение направляется заявителю.

5.11. Ответ на обращение, полученное в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, полученное в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.12. Ответственность за содержание ответа несет должностное лицо, которому было поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа.

# 6. Организация приема заявителей

6.1. Глава округа, заместители Главы округа, руководители органов Администрации округа и иные должностные лица ежемесячно проводят прием граждан, представителей организаций и общественных объединений по вопросам, входящим в их компетенцию.

Графики приемов граждан, представителей организаций и общественных объединений Главой округа, заместителями Главы округа, и руководителями органов Администрации округа утверждаются постановлением Администрации округа.

6.2. Графики приемов граждан, представителей организаций и общественных объединений размещаются на сайте Кадуйского муниципального округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах.

6.3. В случае если должностное лицо по уважительной причине не может провести прием в установленный графиком день, прием переносится на другую дату с обязательным уведомлением заявителей об изменении даты и времени приема.

Заявители, записанные на прием к Главе округа , уведомляются о переносе даты специалистами приемной Главы округа или специалистом по работе с обращениями граждан.

Заявители, записанные на прием к заместителю Главы округа, руководителям органов Администрации округа, уведомляются о переносе даты специалистами соответствующих органов.

6.4. Подготовку и организацию приема граждан, представителей организаций и общественных объединений Главой округа , в том числе их выездных приемов, осуществляет специалист по работе обращениям граждан и ответственный за организацию выездных мероприятий на территории округа.

Предварительная запись на прием к Главе округа осуществляется специалистом приемной Главы округа и специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

Специалист по работе с обращениями граждан вправе вести предварительный прием граждан, производить запись на личный прием и на основании вопроса, поставленного гражданином, вправе определять, к какому должностному лицу необходимо записать заявителя на личный прием.

6.5. В случае если гражданин обращается с вопросом, решение которого не входит в компетенцию Главы округа, Администрации округа , органа Администрации округа или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. Предварительную запись на прием к заместителям Главы округа, руководителям органов Администрации округа осуществляют специалисты приемных или специально назначенные лица. В компетенцию специалистов входит подготовка необходимой документации к личному приему, оформляет регистрационно-контрольные карточки личного приема, направляет на рассмотрение согласно резолюции, контролирует исполнение, формируют дела и осуществляют хранение.

6.7. Для обеспечения проведения приемов Главой округа специалистами приемной и специалистом по работе с обращениями граждан оформляются регистрационно-контрольные карточки личного приема.

В регистрационно-контрольной карточке приема указываются:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина;

б) адрес места жительства, телефон;

в) фамилия должностного лица, ведущего прием;

г) краткое содержание вопросов к приему;

д) резолюция;

е) иные необходимые сведения.

6.8. Правовое сопровождение приема граждан Главой округа осуществляет правовой отдел Администрации округа.

При необходимости и по поручению должностного лица, ведущего прием, на прием могут приглашаться руководители и должностные лица Администрации округа, руководителям муниципальных учреждений, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных гражданином вопросов.

6.9. Прием граждан, представителей организаций и общественных объединений заместителями Главы округа, руководителями органов Администрации округа и должностными лицами , которые в соответствии с их обязанностями осуществляют прием по вопросам, входящим в их компетенцию, осуществляется по месту нахождения в установленные ими дни и часы.

6.10. В ходе приема должностным лицом, проводящим прием, в регистрационно-контрольную карточку обращения заносится суть обращения, поручение о дальнейшем его рассмотрении, ответственные исполнители, срок исполнения или результат рассмотрения обращения, если разъяснения даны в ходе приема.

Должностное лицо, осуществляющее прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению. Регистрационно-контрольная карточка приема с приложенными к ней заявлением гражданина (при наличии) и другими материалами после проведения приема направляется на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием.

На обращениях, поданных на приеме, делается отметка "Личный прием".

6.11. Если в ходе приема поступило письменное обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, то оно в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным письменным уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в [п. 2.23](#sub_223) настоящего Порядка.

6.12. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях по результатам рассмотрения дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Порядком.

6.13. Гражданину в ходе приема может быть отказано в рассмотрении обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.14. Контроль за исполнением поручений по обращениям с приема граждан Главой округа осуществляют специалист по работе с обращениями граждан.

Контроль за исполнением поручений с приема заместителей Главы округа, руководителей органов Администрации округа осуществляют специалисты приемных или назначенные для этого лица.

6.15. Граждане имеют право обращаться устно в приемные должностных лиц Администрации округа и органов Администрации округа.

В случае если заявитель настаивает на оформлении его обращения и вопрос требует детального рассмотрения, на него оформляется регистрационно-контрольная карточка приема граждан, которая направляется на рассмотрение в установленном порядке.

6.16. Специалисты по работе с обращениями граждан в соответствии с должностными обязанностями ведут прием граждан, консультируют граждан в пределах своей компетенции и определяют, к какому должностному лицу необходимо обратиться гражданину для решения вопроса.

Специалисты по работе с обращениями граждан имеют право в рабочем порядке приглашать специалистов Администрации округа и органов Администрации округа для консультаций, разъяснений или решения вопросов, поставленных гражданами в ходе приема.

# 7. Порядок контроля за рассмотрением обращений

# 7.1. Глава округа , заместители Главы округа и руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица) организуют контроль за:

а) полнотой и качеством рассмотрения обращений;

б) своевременностью исполнения;

в) выявлением и устранением нарушений прав и законных интересов граждан;

г) соблюдением порядка рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством;

д) подготовкой ответов на поставленные в обращениях вопросы.

7.2. На контроль ставятся все зарегистрированные обращения, за исключением обращений:

не содержащих конкретных предложений и просьб;

с выражением благодарности за решение вопроса;

текст которых не поддается прочтению;

содержащих нецензурные или оскорбительные выражения.

7.3. Обращения, содержащие вопросы, имеющие большое общественное значение, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, переданные Главе округа, его заместителям на их встречах с населением округа, а также направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от Губернатора области, других вышестоящих организаций и должностных лиц, ставятся на особый контроль (далее - контрольные обращения).

На контрольных обращениях специалистами, ответственными за работу с обращениями, делается отметка "особый контроль".

Ответственный исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах Главу округа, готовит ответ заявителю.

Если в письмах органов государственной власти и должностных лиц содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений, ответственный исполнитель готовит ответ заявителю и информацию в тот орган или должностному лицу, от которого поступило обращение.

Специалисты по работе с обращениями граждан:

а) ежедневно обеспечивают общий контроль за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы округа;

б) ежемесячно проводят анализ качества и сроков рассмотрения обращений .

7.4. Специалисты приемных заместителей Главы округа, руководителей органов Администрации округа, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, своевременным представлением ответов и несут ответственность за своевременное рассмотрение обращений и запросов.

7.5. Специалист по работе с обращениями граждан информируют Главу округа о нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, поставленных на контроль, на следующий день после истечения срока.

Информация о нарушениях сроков рассмотрения обращений доводится до сведения заместителей Главы округа и руководителей органов Администрации округа.

Еженедельно Глава округа информируется о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации округа.

7.6. Обращения, срок рассмотрения которых продлен и заявителям направлены уведомления о продлении срока, с контроля не снимаются до окончательного их рассмотрения.

Контроль завершается только после принятия всех исчерпывающих мер по рассмотрению данных обращений и направления заявителям ответа по результатам рассмотрения.

7.7. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если:

а) рассмотрены все поставленные в нем вопросы;

б) приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры реагирования;

в) направлен обоснованный и аргументированный ответ с разъяснениями по всем поставленным в обращении вопросам.

# 

# 8. Обобщение практики рассмотрения обращений

8.1. Ответственные за работу с обращениями лица обобщают и анализируют информацию по результатам рассмотрения обращений за квартал, год, доводят ее до сведения Главы округа.

8.2. При подготовке информационно-аналитических материалов о результатах рассмотрения обращений учитываются:

а) характер принятых по результатам рассмотрения обращений решений;

б) сроки рассмотрения обращений;

в) практика организации рассмотрения обращений;

г)  принятие мер к должностным лицам за действие (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов граждан.

# 8.3. По поручению Главы округа лица, ответственные за работу с обращениями, вправе проводить плановые проверки состояния работы с обращениями в отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица).

8.4. Согласно [пп. "б" п. 2](http://server/document/redirect/71657296/22) Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" специалистом по работе с обращениям граждан ежемесячно предоставляется в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Администрацию округа непосредственно от заявителей напрямую, а также о мерах, принятых по таким обращениям, с приложением копий ответов заявителям.

# 9. Ответственность должностных лиц

# 9.1. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на заместителей Главы округа, руководителей и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица), должностных лиц Администрации округа , которым было поручено рассмотрение обращения.

9.2. Глава округа и должностные лица Администрации округа осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан

9.3. Глава округа и заместители Главы округа вправе принять решение о проведении служебной проверки в случае поступления неоднократных обращений с целью выявления причин направления необоснованного и неаргументированного ответа с отсутствием разъяснений по всем поставленным в обращении вопросам.

# 9.4. Ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей по рассмотрению обращений граждан возлагается на должностных лиц Администрации округа и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Кадуйского муниципального округа (с правами юридического лица)

в соответствии с Федеральными законами от:

[02.03.2007 N 25-ФЗ](http://server/document/redirect/12152272/0) "О муниципальной службе в Российской Федерации",

[02.05.2006 N 59-ФЗ](http://server/document/redirect/12146661/0) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

[30.12.2001 N 195-ФЗ](http://server/document/redirect/12125267/0) "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях".