



**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ – КУЗБАСС
АДМИНИСТРАЦИЯ КЕМЕРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 12 » мая 2020 № 892-п
г. Кемерово

**Об утверждении Положения об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Кемеровского муниципального округа
и признании утратившими силу отдельных постановлений
администрации Кемеровского 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 Кемеровского муниципального округа с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Кемеровского муниципального округа, согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление администрации Кемеровского муниципального района от 12.08.2013 № 2184-п «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Кемеровского муниципального района».

2.2. Постановление администрации Кемеровского муниципального района от 04.02.2016 № 125-п «О внесении изменений в постановление администрации Кемеровского муниципального района от 12.08.2013 № 2184-п «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Кемеровского муниципального района».

2.3. Постановление администрации Кемеровского муниципального района от 15.09.2016 № 1209-п «О внесении изменений в постановление администрации Кемеровского муниципального района от 12.08.2013 № 2184-п «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Кемеровского муниципального района».

2.4. Постановление администрации Кемеровского муниципального района от 07.02.2018 № 179-п «О внесении изменений в постановление администрации Кемеровского муниципального района от 12.08.2013 № 2184-п «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Кемеровского муниципального района».

3. Муниципальному бюджетному учреждению «Редакция газеты «Заря» (А.В. Шеметова) опубликовать постановление в газете «Заря», управлению информационных технологий (И.А. Карташов) разместить постановление на официальном сайте администрации Кемеровского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Кемеровского муниципального округа по внутренней политике, руководителя аппарата А.Г. Крёкова.

5. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава округа

М.В. Коляденко

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Кемеровского муниципального округа
от 12.05.2020 № 892-п

**Положение об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Кемеровского муниципального округа**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Кемеровского муниципального округа (далее – Положение), устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель/заявители), поступивших в администрацию Кемеровского муниципального округа (далее – администрация округа).

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, Правительства Кемеровской области - Кузбасса, Уставом муниципального образования Кемеровский муниципальный округ Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными нормативными правовыми актами администрации округа, настоящим Положением.

1.3. Рассмотрение обращений заявителей производится главой Кемеровского муниципального округа (далее – глава округа), заместителями главы округа, заместителями главы округа – начальниками территориальных управлений, начальниками территориальных управлений, руководителями и должностными лицами структурных подразделений администрации округа.

1.4. 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. Требования к письменному обращению

2.1. 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.

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

2.3. 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Приём, первичная обработка и регистрация поступивших обращений

3.1. Централизованное делопроизводство по обращениям заявителей в администрации округа ведется отдельно от других видов документов.

3.2. Приём и регистрацию письменных и устных обращений заявителей, адресованных главе округа, в администрацию округа, заместителям главы округа, заместителям главы округа – начальникам территориальных управлений, начальникам территориальных управлений, начальникам структурных подразделений администрации округа осуществляет отдел по работе с обращениями граждан управления протокола и документационного обеспечения администрации Кемеровского муниципального округа (далее – Отдел).

3.3. Письменное обращение может поступить по почте, электронной почте, телеграфу, фельдъегерской и факсимильной связи, на официальный сайт администрации округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (www.akmrko.ru - раздел «Обращения» - «Интернет – приемная»), 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.

3.3.1. Письменные, устные обращения, поступившие в территориальные управления администрации округа, структурные подразделения администрации округа, должны быть направлены в день поступления в Отдел для регистрации.

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

3.4.1. 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 государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Кемеровской области – Кузбасса с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 7.4, 7.4.1 раздела 7 настоящего Положения.

3.5. 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.

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

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

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди письменного обращения. В случае отсутствия письменного обращения в почтовом отправлении, сотрудником Отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письменного обращения 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.

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

3.12. Учёт обращений заявителей осуществляется с помощью программного комплекса автоматизированной информационной системы и (или) журнала учета обращений. По просьбе обратившегося заявителя ему выдается расписка с указанием даты и номера регистрации обращения, номера телефона для справок (согласно приложению 3 к настоящему Положению). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

3.14. Обращения заявителей подлежат регистрации в Отделе путем присвоения регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления.

3.15. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам заявителей при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

3.16. Работник Отдела, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, сверяет указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес. Заводит на письмо (телеграмму), обращение учетно-регистрационную карточку в автоматизированной информационной системе.

3.17. В учетной карточке указываются:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения (дата регистрации), которая дублируется со штампа, нанесенного при поступлении обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, направившего обращение. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя пишутся в именительном падеже;
- почтовый адрес (электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- определяется и отмечается (при возможности) социальное положение заявителя, направившего обращение (кроме коллективных обращений);
- если поступило несколько писем одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то об этом делается отметка в карточке;
- краткое содержание обращения. Аннотация на письмо должна быть четкой, краткой, отражать суть обращения;
- срок рассмотрения обращения.

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

3.18. Работник Отдела, ответственный за приём и регистрацию поступающих обращений, присваивает регистрационный номер обращению и вносит данное обращение в базу данных.

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. Работник Отдела, ответственный за приём и регистрацию поступающих обращений, направляет обращения главе округа для рассмотрения в день регистрации обращений.

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

4.3. Решением главы округа является виза – поручение исполнителю.

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

4.5. В базу данных работником Отдела, 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.

5. Рассмотрение обращений

в структурных подразделениях администрации округа

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

5.1.1. 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 округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, заместителей главы округа - начальников территориальных управлений.

5.1.2. 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 округа, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения.

5.1.3. 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.

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

5.2. 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.

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

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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 округа вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя, направившего обращение.

6.5. 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.

6.7. Глава округа, первый заместитель главы округа, заместители главы округа – начальники территориальных управлений, руководители структурных подразделений при рассмотрении обращений заявителей вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений заявителей.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в 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.

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

7.3. 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.

7.4. 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.

7.4.1. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5. 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 округа, 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.

7.6. 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.

7.7. 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 округа или соответствующему должностному лицу.

7.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Кемеровского 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.

8. Личный приём заявителей

8.1. Личный приём заявителей в администрации округа, с выездом в территориальные управления Кемеровского муниципального округа проводят глава округа, заместители главы округа, руководители и должностные лица структурных подразделений администрации округа в соответствии с планом работы администрации округа. По решению главы округа, заместителей главы округа, осуществляющих личный приём граждан, в приёме могут участвовать должностные лица администрации округа, сотрудники государственных, муниципальных учреждений и других организаций. Личный приём заявителей в территориальных управлениях проводят заместители главы округа – начальники территориальных управлений, начальники территориальных управлений.

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

8.3. Запись на приём к главе округа осуществляет начальник управления протокола и документационного обеспечения администрации округа при личном обращении заявителя или его представителя, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке, или по телефону.

8.3.1. Запись на приём к первому заместителю главы округа, заместителям главы округа осуществляют секретари-референты указанных лиц. Запись на приём к заместителям главы округа – начальникам территориальных управлений осуществляют специалисты территориальных управлений.

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

8.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма заявителя. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.7. 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.

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

8.9. Ответ на обращение, поступившее в ходе личного приёма, подписывается руководителем структурного подразделения, заместителем главы округа, заместителем главы округа – начальником территориального управления, начальником территориального управления, начальником структурного подразделения, осуществлявшим личный приём, или главой округа.

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

8.11. В случае отсутствия в день приёма главы округа, заместителей главы округа, заместителей главы округа – начальников территориальных управлений по поручению главы округа, заместителей главы округа, заместителей главы округа – начальников территориальных управлений приём заявителей осуществляют уполномоченные на то лица.

8.12. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя, личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

9. Требования к оформлению ответа заявителю, отправка ответа

9.1. 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 должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес (электронный 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.

9.2. Письменный ответ заявителям по обращениям, поступившим из Аппарата Президента Российской Федерации, в рамках «прямого радиозэфира» Губернатора Кузбасса, от уполномоченных представителей федеральных органов власти, депутатов оформляется за подписью главы округа, ответы на другие обращения подписываются первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, заместителями главы округа – начальниками территориальных управлений, начальниками территориальных управлений, руководителями структурных подразделений.

9.3. Ответ на обращение подписывается в двух экземплярах.

Сотрудники Отдела вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Положения и предложить переоформить ответ.

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

9.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа в форме электронного документа (электронная почта, официальный сайт администрации Кемеровского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.akmrko.ru – раздел «Виртуальная приемная»), и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию округа 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Кемеровского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.akmrko.ru).

9.6. 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 листажа в приложении.

10. Контроль за рассмотрением обращений

10.1. В Отделе 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.

10.2. 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 округа. 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.

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

10.4. Начальник Отдела еженедельно осуществляет анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений заявителей, и готовит письменную информацию главе округа.

10.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей возлагается на должностных лиц администрации округа, 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.

10.6. Организацию контроля за правильностью списания в дело обращений заявителей осуществляет начальник Отдела.

11. Формирование дел, хранение обращений

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

11.2. Срок хранения обращений 5 лет с момента регистрации обращения в органе местного самоуправления. Обращения хранятся в Отделе.

12. Ответственность должностных лиц за нарушения рассмотрения обращений заявителей

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

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

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

13. Аналитическая и информационно-справочная работа

13.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями заявителей в администрации округа Отделом систематически проводится анализ и обобщение поступивших от заявителей предложений, заявлений, жалоб. Результаты анализа ежемесячно направляются главе округа.

13.2. Отделом еженедельно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят заявители в обращениях.

13.3. Обобщенная информация о результатах работы с обращениями граждан размещается на официальном сайте администрации Кемеровского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Кемеровского муниципального округа

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

от « _____ » _____ 20__ г.

№ п/п	Номер, 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 об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Кемеровского муниципального округа

**Справка об отсутствии в почтовом отправлении
письменного обращения**

от «_____» _____ 20__ г.

В администрацию Кемеровского муниципального округа поступило почтовое отправление от заявителя _____, проживающего по адресу: _____.
При вскрытии почтового отправления обнаружено, что письменного обращения в адрес администрации Кемеровского муниципального округа, нет.

Наименование должности лица, составившего справку

(подпись) (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Кемеровского муниципального округа

Расписка в получении обращения

АДМИНИСТРАЦИЯ КЕМЕРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
650991, г. Кемерово, ул. Совхозная, 1-а, т. 75-12-31, факс 75-12-31
E-mail: adm-kemerovo-rn@ako.ru. Официальный Web-сайт: www.akmrko.ru

Уважаемый (ая) _____,
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))
Ваше обращение зарегистрировано

от _____ № _____

Специалист отдела по работе с обращениями граждан

(фамилия, имя, отчество)

подпись

Телефон для справок: 8 (3842) 75 13 33