

МУНИЦИПАЛЬНОЕ СОБРАНИЕ
ХАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ

18.04.2023

№ 32

Об утверждении Положения
о рассмотрении обращений
граждан в органах местного
самоуправления Харовского
муниципального округа

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Уставом Харовского муниципального округа, Муниципальное Собрание Харовского муниципального округа **решило**:

1. Утвердить Положение о рассмотрении обращений граждан в органах местного самоуправления Харовского муниципального округа (прилагается).

2. Признать утратившими силу решения Муниципального Собрания Харовского муниципального района:

от 23.01.2009 № 3 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления Харовского муниципального района»;

от 30.11.2009 № 92 «О внесении изменений в решение Муниципального Собрания Харовского муниципального района от 23.01.2009 № 3»;

От 22.09.2010 г. № 41 «О внесении изменений в решение Муниципального Собрания района от 23.01.2009г. № 3»;

от 25.03.2011 № 11 «О внесении изменений в решение Муниципального Собрания Харовского муниципального района от 23.01.2009 № 3»;

от 05.08.2016 № 43 «О внесении изменений в решение Муниципального Собрания Харовского муниципального района от 23.01.2009 г. № 3»;

от 30.03.2018 № 24 «О внесении изменений в решение Муниципального Собрания района от 23.01.2009 № 3».

3. Настоящее решение вступает в силу со дня официального опубликования в «Официальном вестнике» - приложении к районной газете «Призыв», подлежит размещению на официальном сайте Харовского муниципального округа Вологодской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Председатель Муниципального Собрания
Харовского муниципального округа

Глава Харовского муниципального округа



Л.В.Горюнова

О.В.Тихомиров



Утверждено
решением Муниципального Собрания
Харовского муниципального округа
от 18.04.2023 № 32

Положение
о рассмотрении обращений граждан в органах местного самоуправления
Харовского муниципального округа

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует сроки и последовательность процедур при рассмотрении поступающих в органы местного самоуправления Харовского муниципального округа обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в органах местного самоуправления округа осуществляется главой округа, заместителем главы округа, руководителями органов местного самоуправления округа (далее-должностные лица) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Харовского муниципального округа.

1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения (заявления, предложения и жалобы), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.

1.4. Рассмотрение обращений включает:

- рассмотрение письменных обращений, поступивших с использованием средств почтовой связи, с курьером, от гражданина лично, через информационные системы общего пользования (с использованием официального сайта Вологодской городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт), по электронной почте), в ходе личного приема;

- рассмотрение устных обращений, поступивших с использованием средств телефонной связи и в ходе личного приема.

1.5. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в целях рассмотрения обращений и в соответствии с полномочиями должностного лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Письменное обращение направляется по адресу: 162250, Вологодская область, г. Харовск, пл. Октябрьская, д. 3.

Устные обращения по телефону: 2-34-83, 2-19-47

Письменное обращение в адрес органа местного самоуправления или должностного лица в форме электронного документа направляется гражданином либо

непосредственно по адресу электронной почты Администрации Харовского муниципального округа: priemnayakharovsk@mail.ru, либо через официальный сайт Харовского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://35kharovskij.gosuslugi.ru>.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Сроки и последовательность процедур при рассмотрении поступающих обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращения граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений должностными лицами органов местного самоуправления Харовского муниципального округа;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- контроль за исполнением государственной функции.

2.2. Прием и первичная обработка обращений граждан.

2.2.1. Основанием для исполнения функции является личное письменное, в форме электронного документа или устное обращение гражданина в орган местного самоуправления округа и должностному лицу, а также коллективные обращения в органы местного самоуправления и должностному лицу или поступление обращения граждан с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.2.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

2.2.4. Специалист, ответственный за прием письменных обращений от граждан:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- прикладывает к письменному обращению поступившие документы;
- в случае отсутствия самого текста в письменном обращении составляет справку следующего содержания: «Письменного обращения в адрес в орган местного самоуправления поселения нет», с датой и личной подписью, которую прикладывает к поступившим документам;

2.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан. На втором экземпляре обращения, при его наличии, ставится отметка с указанием даты приема обращения, подпись принявшего обращение.

2.2.6. Обращения, поступившие по факсу или в электронном виде на официальный сайт органа местного самоуправления округа по сети «Интернет», принимаются и учитываются в регистрационной карточке.

2.2.7. Обращение, поступившее в администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

2.3. Регистрация поступивших обращений граждан.

2.3.1. Поступившие обращения граждан регистрируются специалистом, ответственным за прием письменных обращений от граждан в течение 3 дней с момента поступления. На каждое обращение граждан составляется регистрационная карточка.

2.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письменному обращению регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются соответственно два или три первые, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2.3.3. Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль».

2.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации обращений граждан является регистрация обращений и подготовка их к передаче на рассмотрение.

2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение.

2.4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления округа направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления, государственные органы или соответствующим должностным лицам.

2.4.3. Должностное лицо, руководители органов местного самоуправления округа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае невозможности рассмотрения жалобы другим лицом, органом власти или должностным лицом, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.5. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистами, ответственными за делопроизводство по обращениям граждан, оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма подписываются должностным лицом органа местного самоуправления.

Уведомление заявителю о переадресации обращения и сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписывает должностное лицо.

2.4.6. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под роспись в структурные подразделения органа местного самоуправления округа, направление обращений для рассмотрения соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам.

2.5. Рассмотрение обращений граждан в органах местного самоуправления округа и должностными лицами.

2.5.1. Поступившие в орган местного самоуправления округа (структурное подразделение) или должностному лицу письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

2.5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен должностным лицом, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.5.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах местного самоуправления округа (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения). Поручение должно содержать наименование органа местного самоуправления округа, фамилии и инициалы должностных лиц,

которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Документ может иметь пометки, предусматривающие сокращенный срок исполнения поручения: с пометкой «срочно» исполняется в 3-дневный срок; «оперативно» в - 10-дневный срок. Началом срока считается дата подписания поручения.

2.5.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается ответственными сотрудниками администрации округа. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее чем за семь дней, до истечения срока, исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа на бумажном и электронном носителях.

2.5.5. Должностные лица, руководители органов местного самоуправления округа (структурных подразделений), которым поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона;

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

2.5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом орган местного самоуправления (структурное подразделение) в которое, по его мнению, следует направить обращение.

2.5.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.8. Должностные лица 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.

2.5.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководители органов местного самоуправления округа, или его структурных подразделений должностные лица либо уполномоченные на то лица 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.11. 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.

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

2.5.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию округа 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5.14. 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 в орган местного самоуправления округа.

2.5.15. Результатом рассмотрения обращения гражданина в орган местного самоуправления является дача письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных федеральными законами или уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.6. Личный прием граждан.

2.6.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления округа ведут должностные лица органов местного самоуправления округа, в соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением должностного лица соответствующего органа местного самоуправления округа.

2.6.2. Предварительная запись на личный прием должностного лица органа местного самоуправления округа производится специалистами органов местного самоуправления района осуществляющего работу с обращениями граждан. Запись на

прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 (КРОМЕ ВЫХОДНЫХ И ПРАЗДНИЧНЫХ ДНЕЙ).

2.6.3. Личный прием граждан должностным лицом органа местного самоуправления округа производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

2.6.4. Специалисты отделов органов местного самоуправления осуществляющих работу с обращениями граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

2.6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

2.6.7. Специалист, осуществляющий работу с обращениями граждан, регистрирует заявителя, вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в орган местного самоуправления округа с учетом имеющейся информации, содержание устного обращения гражданина.

2.6.8. Специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема, отмечая результат приема: «Разъяснено», «Отказано», «Решено положительно», «Направлено по компетенции».

2.6.9. В ходе приема руководитель органа местного самоуправления округа, должностное лицо вправе по согласованию направить заявителя на прием в соответствующий орган местного самоуправления (структурное подразделение) органа местного самоуправления округа, должностному лицу, иной государственной либо региональной орган.

2.6.10. Запись на повторный прием к должностным лицам осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется должностным лицом, проводившем прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

2.6.11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6.12. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информируют о том, какому органу или структурному подразделению органа местного самоуправления либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления округа, структурных подразделений органов местного самоуправления округа и ее должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.6.14. Должностные лица, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимают решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

2.6.15. После завершения личного приема должностных лиц или его заместителей и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, ответственный специалист оформляет рассылку документов.

2.6.16. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностными лицами, проводившими прием граждан.

2.6.17. Должностное лицо на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения, списывают в «Дело» или ставят на дополнительный контроль, проставляя дату и личную подпись.

2.6.18. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

2.6.19. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществлявшим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.6.21. Руководители структурных подразделений органов местного самоуправления проводят личный прием у себя на местах, утвердив график приема граждан. Организация, проведение и оформление личного приема в структурных подразделениях осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

2.7. Постановка обращений граждан на контроль.

2.7.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Вологодской области, Правительства Вологодской области, депутатов Законодательного Собрания Вологодской области.

2.7.2. Решение о постановке на контроль особо значимых обращений граждан, поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан и иных обращений вправе принять должностные лица.

2.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан.

2.8. Оформление ответов на обращения граждан.

2.8.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица и их заместители, руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции. Ответы в федеральные и региональные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают должностные лица и их заместители.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

2.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письменном обращении

вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

2.8.3. В ответе в федеральные, региональные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей направлен ответ.

2.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

2.8.5. В случае, если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к письменному обращению или представил при рассмотрении обращения подлинные документы, копии документов, заверенные в установленном законом порядке, они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При наличии соответствующего заявления гражданина ему возвращаются иные документы и (или) материалы, приложенные к обращению и (или) представленные при рассмотрении обращения.

2.8.6. Ответы заявителям, в федеральные, региональные органы государственной власти и другие организации готовятся в 3 экземплярах на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

2.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

2.8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.8.9. По завершению рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному специалисту для постановки «На контроль» или списания в «Дело» должностным лицом или его заместителями по компетенции. Подлинник обращения возвращается исполнителю для формирования дела.

2.8.10. Если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, неотраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

2.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции ведет специалист, ответственный за регистрацию обращений.

2.9.3. Справки по вопросам исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

2.9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

2.9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

2.9.6. При получении запроса по телефону работник органа местного самоуправления округа осуществляющий работу с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

2.9.7. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.9.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

2.9.9. Специалист, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении обращения граждан и представляют их руководителю.

2.10. Порядок и формы контроля за исполнением настоящего Положения.

2.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения настоящего Положения включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения положений настоящего Положения, иных нормативных актов Российской Федерации, Вологодской области и органов местного самоуправления, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Положением, принятием решений и соблюдением сроков исполнения по обращениям граждан осуществляется органами местного самоуправления, рассматривающими обращения граждан.

2.10.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается должностными лицами.

2.11. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений.

2.11.1. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения настоящего Положения, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11.2. Должностные лица и муниципальные служащие органов местного самоуправления округа несут ответственность за ненадлежащее исполнение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством.