**ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Администрация Чернолучинского городского поселения**

|  |
| --- |
|  |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

08.06.2018 № 73

Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Чернолучинского городского поселения.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF343O3K) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414504FB8165BA1E4311505A33EFDDACEE7A02A43AEE5641O5K) Омской области "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение", руководствуясь Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404654513AEC88F4B1215FF343O3K) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Уставом](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414504FB8165BA1E4311505239EEDCAFE72708AC63E254127AFE8DDD44858AB510E4574DO1K)Чернолучинского городского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить [Порядок](#P34) организации работы с обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Омский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте администрации Чернолучинского городского поселения «чернолучье.рф».

Глава городского поселения Н.В. Юркив

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к постановлению Администрации Чернолучинскогогородского поселения Омского муниципального района Омской области № 73 от «08» июня 2018 г. |

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан

в Администрации Чернолучинского городского поселения

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения (далее - Порядок) разработан на основании Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF343O3K) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Закона](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414504FB8165BA1E4311505A33EFDDACEE7A02A43AEE5641O5K) Омской области "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение", [Устава](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414504FB8165BA1E4311505239EEDCAFE72708AC63E254127AFE8DDD44858AB510E4574DO1K)Чернолучинского городского поселения в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения.

2. В Администрации Чернолучинского городского поселения, обращения граждан (далее - обращения) рассматривают руководителем Администрации Чернолучинского городского поселения (глава городского поселения и заместителем главы городского поселения), специалистами Администрации Чернолучинского городского поселения (далее –специалист).

3. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF343O3K) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Обращения, в отношении которых действующими нормативными правовыми актами установлены иные порядок и сроки рассмотрения, рассматриваются в соответствии с данными нормативными правовыми актами.

Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Чернолучинского городского поселенияв устной, письменной форме, в форме электронного документа, в том числе:

- доставленные гражданами лично в АдминистрациюЧернолучинского городского поселения;

- поступившие по почте;

- направленные в электронном виде на электронную почту Администрации Чернолучинского городского поселения(chernoluch\_admin@mail.ru), предусматривающие согласие гражданина на передачу, обработку и хранение персональных данных в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB3144A4E59573FEC88F4B1215FF343O3K) "О персональных данных";

- принятые руководителями во время проведения личного приема граждан, на встречах с населением;

- принятые во время проведения теле-, радиопередач, прямых телефонных линий с участием руководителей;

- поступившие по телефону;

- направленные с использованием сервисов информационных систем, в том числе посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ), с использованием сервиса "Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Омской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Омской области", размещенного на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Омской области (далее - РПГУ).

4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:

1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения 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;

3) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании обращения в дело;

4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством.

5. Руководитель вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

6. Организация ведения делопроизводства по обращениям осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Чернолучинского городского поселения(далее - СЭДД).

II. Организация приема граждан

7. Прием граждан осуществляется специалистами по работе с обращениями граждан (ответственным лицом).

8. Помещение для приема граждан оснащается письменными принадлежностями, необходимыми для написания обращений, информационным стендом с образцами оформления письменных обращений, объявлениями, выдержками из нормативных правовых актов.

9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

10. Специалист по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) заносит данные гражданина в регистрационно-контрольную карточку системы электронного документооборота и делопроизводства Администрации Чернолучинского городского поселения(далее - РКК СЭДД), проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при необходимости направляет гражданина к специалисту, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

11. При приеме письменного обращения по желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставится штамп и делается соответствующая отметка с указанием даты приема письменного обращения, фамилии, инициалов и подписи работника управления по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственного лица), принявшего обращение.

12. По результатам приема гражданина работник управления по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) делает соответствующую отметку в РКК СЭДД.

13. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации Чернолучинского городского поселения, разъясняется гражданину в устной форме, о чем в РКК СЭДД делается соответствующая запись.

III. Проведение мероприятий по организации

личного приема руководителя

14. Личный прием руководителя (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с графиком, который разрабатывается на предстоящий год и представляется на утверждение главе городского поселения до 31 декабря текущего года.

15. График личного приема (далее - график) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество руководителя, периодичность, время и место (адрес) проведения приема. График на предстоящий год размещается в помещениях Администрации Чернолучинского городского поселения, в доступных для ознакомления местах.

16. Запись на личный прием осуществляется по обращению в письменной форме или в форме электронного документа, а также при личном обращении гражданина при предъявлении документа, удостоверяющего личность, специалиста по работе с обращениями граждан, в соответствии с утвержденным режимом работы. Содержание устного обращения заносится в РКК СЭДД и распечатывается на бумажном носителе.

Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с утвержденным графиком на текущий год специалистом по работе с обращениями граждан. Решение о записи гражданина на личный прием принимается по согласованию с руководителем.

При наличии на рассмотрении в Администрации Чернолучинского городского поселенияобращения гражданина по вопросу, по которому он обращается о записи на личный прием гражданина, дата личного приема гражданина устанавливается после завершения рассмотрения обращения, о чем гражданин уведомляется письменно.

Дата личного приема руководителя может быть перенесена в связи со служебной необходимостью, о чем гражданин, записанный на личный прием, информируется по телефону.

17. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);

- адрес места жительства (регистрации);

- контактный телефон;

- льготную категорию;

- четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют следующие категории граждан:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств (далее - ветераны боевых действий);

- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;

- родители, супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, инвалидов Великой Отечественной войны и инвалидов боевых действий;

- граждане, указанные в [статьях 2](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314414D5B5A39EC88F4B1215FF333E401523AF84DO8K) - [5](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314414D5B5A39EC88F4B1215FF333E401523AF84DODK) Федерального закона "О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча", а также подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

- граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС или с работами по ликвидации последствий указанной катастрофы, граждане, ставшие инвалидами вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, а также граждане (в том числе временно направленные или командированные), принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- родители, супруги граждан, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), а также умерших вследствие болезней, возникших в связи с исполнением обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

- граждане, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы, ордена Трудовой Славы;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- члены Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;

- депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

- лица, награжденные золотой медалью "За особые заслуги перед Омской областью" или удостоенные почетного звания Омской области "Почетный гражданин Омской области".

18. Запись граждан на выездной прием руководителя осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан, в соответствии с утвержденным графиком.

19. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется специалистом по работе с обращениями граждан, исходя из даты письменного или устного обращения гражданина о записи на личный прием, который не позднее трех рабочих дней до наступления даты проведения личного приема направляется руководителю.

20. Список содержит следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество и должность руководителя;

- место и время проведения личного приема;

- фамилию, имя, отчество граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;

- сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;

- содержание вопросов обращения.

В список включаются сведения о присутствующих и приглашенных на прием должностных лицах (фамилия, имя, отчество, должность), кандидатуры которых определяет руководитель, организующий личный прием.

21. К списку прилагается информация специалистов о состоянии дел по вопросам гражданина, указанным в списке. Организацию сбора информации осуществляют специалист по работе с обращениями граждан.

22. Накануне проведения личного приема список передается руководителю.

23. Приглашение граждан осуществляется специалистами по работе с обращениями граждан, по телефону, при этом сообщается дата, время и место проведения личного приема.

24. В системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Чернолучинского городского поселениясоздается регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК СЭДД) и распечатывается карточка личного приема на бумажном носителе.

25. В случае повторного обращения гражданина специалист по работе с обращениями граждан, осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их руководителю, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

26. Личный прием осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документа, удостоверяющего личность.

Продолжительность личного приема гражданина руководителем не должна превышать 20 минут.

27. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

28. По результатам личного приема уполномоченное лицо руководителя заполняет карточку личного приема с учетом озвученных гражданином вопросов и поручений руководителя, с датой исполнения. Заполненная карточка личного приема распечатывается уполномоченным лицом руководителя, подписывается у руководителя и передается специалисту по работе с обращениями граждан для сканирования в РКК СЭДД.

29. Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов руководителя возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан, осуществляющих выездные личные приемы, специалистов Администрации Чернолучинского городского поселения и Совета Чернолучинского городского поселенияпри осуществлении выездного личного приема гражданглавыЧернолучинского городского поселения.

IV. Организация работы "Телефона доверия"

30. Прием, организацию учета и контроль за сроками рассмотрения обращений, поступивших по "Телефону доверия", осуществляет специалистом по работе с обращениями граждан.

31. Прием обращений осуществляется специалистами по работе с обращениями граждан.

32. В ходе телефонного разговора специалист уточняют у автора обращения о возможных вариантах информирования по результатам рассмотрения обращения с соответствующей отметкой в РКК СЭДД:

- в устной форме;

- в письменной форме.

33. В случае если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов. Обращения, по которым даны устные разъяснения, регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан в РКК СЭДД.

34. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то на данное обращение создается РКК СЭДД.

35. Специалист по работе с обращениями граждан регистрируют РКК СЭДД, в соответствии с распределением обязанностей между специалистами Администрации которые осуществляют подготовку текста поручения по исполнению обращения.

36. Резолюция по исполнению обращения, поступившего по "телефону доверия", по поручению главыЧернолучинского городского поселенияможет направляться нескольким специалистам с целью всестороннего и объективного рассмотрения и исполнения.

В период отсутствия по причине отпуска, командировки, болезни или по иным причинам в соответствии с действующим законодательством главыЧернолучинского городского поселениярезолюцию по исполнению обращения, поступившего по "телефону доверия", по поручению главыЧернолучинского городского поселения дает и подписывает РКК СЭДД заместитель главыЧернолучинского городского поселения.

37. Ответственным исполнителем за рассмотрение обращения считается должностное лицо, указанное первым в резолюции руководителя.

38. Обращения, поступившие по "телефону доверия", рассматриваются в пятнадцатидневный срок.

39. Информация по обращениям, поступившим по "телефону доверия", подписанная руководителямпередается специалисту по работе с обращениями граждан для регистрации, вместе с документацией (переписка, акты обследования) в установленный для ответственного исполнителя срок.

40. Проверка достоверности информации по обращениям, представленной исполнителями, а также оповещение граждан о результатах рассмотрения обращений по телефону проводится специалистами управления по работе с обращениями граждан в течение трех рабочих дней, после предоставления информации на бумажном носителе ответственному специалисту. В случае неподтверждения представленной исполнителями информации автором обращения специалистами может проводиться выезд на место. По результатам проверки подготавливается предложение руководителю о закрытии обращения "в дело" либо его постановке на дополнительный контроль.

41. Основанием для снятия исполненных обращений по "телефону доверия" с контроля является наличие визы о закрытии "рассмотрено и разъяснено" главыЧернолучинского городского поселения.

V. Организация делопроизводства по письменным и устным обращениям

42. Письменные обращения, поступившие в Администрацию Чернолучинского городского поселенияв соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок рассмотрения обращения не установлен действующими нормативными правовыми актами.

Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Чернолучинского городского поселения(далее - СЭДД) специалистом по работе с обращениями граждан, в течение трех рабочих дней с даты поступления обращения.

43. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

44. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как самостоятельное обращение.

45. 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.

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

47. Письменные обращения граждан в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Российской Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Омской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Губернатора Омской области, направленные в Администрацию Чернолучинского городского поселениядля рассмотрения в соответствии с [частью 5 статьи 8](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF333E401523AF8D89E00888F4BO0K), [частью 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF333E401523AF8D89E00888E4BODK) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", направляются главе Чернолучинского городского поселения.

48. Письменные обращения на иностранном языке после регистрации первоначально направляются через руководителя для организации перевода письменного обращения.

49. На письменное обращение, поступившее в управление по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу), после прочтения создается РКК СЭДД, формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и специалист, к компетенции которого относится его рассмотрение.

VI. Контроль за ходом рассмотрения обращений

50. Контроль за ходом рассмотрения обращений ведется специалистомпо работе с обращениями граждан, посредством базы данных "Обращения граждан" СЭДД.

51. Контроль за ходом рассмотрения обращений осуществляется посредством базы данных "Обращения граждан" СЭДД на следующих этапах:

1) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;

2) представление информации об исполнении поручения;

3) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;

4) направление ответа автору обращения;

5) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).

52. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через специалиста по работе с обращениями граждан.

Направление информации ответственному исполнителю поручения по резолюции для подготовки ответа от соисполнителей осуществляется посредством СЭДД без направления на бумажном носителе.

Пакет документов по рассмотрению обращения в полном объеме формируется ответственным исполнителем.

VII. Требования к подготовке резолюции руководителя

53. Резолюция с поручением руководителя по обращениям (далее - резолюция) готовится в течение трех рабочих дней и передается ответственному специалисту в работу.

54. В резолюции указываются: фамилия, инициалы лица, которому дается поручение (далее - исполнитель), краткий текст поручения, срок исполнения поручения, дата резолюции.

55. Резолюция должна содержать четкое, однозначное поручение. Двусмысленность, неопределенность в резолюции не допускаются. Резолюция может содержать следующие поручения:

- "проинформировать автора обращения" - исполнитель готовит ответ автору обращения;

- "подготовить проект ответа" - исполнитель готовит проект ответа от имени руководителя на стандартном листе бумаги;

- "подготовить ответ" - исполнитель готовит ответ на бланке, в том числе в электронной форме.

56. В случае направления поручений по обращению нескольким исполнителям в РКК СЭДД обращений в резолюции и на бумажном носителе указывается ответственный исполнитель (указывается первым либо выделяется иным способом), а РКК СЭДД с резолюцией обращения копируется по числу исполнителей.

57. Поручение, поступившее на исполнение не по компетенции, возвращается в течение трех рабочих дней с сопроводительным письмом на имя автора резолюции, а по срочным поручениям - в течение рабочего дня.

VIII. Требования к подготовке ответов, запросов,

информации по обращениям

58. Информация на имя руководителя об исполнении поручения представляется специалисту по работе с обращениями граждан, в двух экземплярах. Указанная информация подписывается руководителем, и регистрируется специалистом в установленном порядке (в базе данных СЭДД ).

59. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем Администрации Чернолучинского городского поселения (созданные в базе данных СЭДД "Исходящие"), представляются в управление по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу) в двух экземплярах (первый - на бланке, второй - с визой руководителя структурного подразделения (исполнителя) и указанием исполнителя) после согласования в СЭДД.

60. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

61. Специалист по работе с обращениями граждан, в правом нижнем углу первой страницы текста документа на бумажном носителе (первой страницы второго экземпляра текста документа, подлежащего отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации) указывают регистрационный номер обращения и дату представления информации, в том числе с использованием соответствующего штампа.

62. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации на бумажном носителе, осуществляются в порядке, предусмотренном [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414504FB8165BA1E4311505239E0D6A8E52708AC63E254127AFE8DDD44858AB510E25F4DO6K) по делопроизводству.

61. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, и в форме электронного документа по адресу электронной почты (с подтверждением факта отправки), указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF333E401523AF8D89E0088884BO0K) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Администрации Чернолучинского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации Чернолучинского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации Чернолучинского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ автору обращения, направленного посредством ГИС ЖКХ и РПГУ, направляется на указанный заявителем электронный либо почтовый адрес и через "личный кабинет" гражданина в ГИС ЖКХ и РПГУ.

IX. Постановка обращений на дополнительный контроль

и продление сроков рассмотрения обращений

62. На особый контроль ставятся контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Омской области, Правительства Омской области.

63. В случае если в информации исполнителя поручения руководителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

При создании отчета об исполнении поручения исполнителем вносится информация о проделанной работе и необходимости дополнительного контроля.

64. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальныйорган 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 [части 4 статьи 11](consultantplus://offline/ref=1A0358D4F50599140A414512F8ED3AB314404C585433EC88F4B1215FF333E401523AF84DOBK) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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, руководитель 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Х. Завершение рассмотрения обращения,

формирование и архивирование дела

65. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. При принятии решения о завершении рассмотрения обращения списание обращения оформляется руководителем, рассматривающим обращение, либо уполномоченным лицом "В дело", датой и подписью, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.), и созданием соответствующей резолюции в РКК СЭДД. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращения личного приема руководителя и созданием соответствующей резолюции в РКК СЭДД.

66. Специалист по работе с обращениями граждан, в РКК СЭДД делается отметка об итогах рассмотрения и закрытии обращения в "дело".

67. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются специалистомпо работе с обращениями гражда в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках, озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в Администрации Чернолучинского городского поселения.

Архивная папка должна содержать опись, которая включает следующие сведения:

- регистрационный номер обращения;

- дата регистрации;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата списания в дело;

- примечание.

78. Архивирование дел по обращениям ведетспециалистпо работе с обращениями граждан. Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации Чернолучинского городского поселения.

XI. Контроль и составление отчетности

79. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений осуществляет заместитель главы городского поселения.

80. Специалистпо работе с обращениями граждан осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов.

81. Контроль за качеством подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляют руководителем.

82. Специалистпо работе с обращениями граждан готовит статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и состоянии исполнительской дисциплины по итогам каждой недели и месяца на имя руководителя.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_