



**Администрация Катав-Ивановского  
муниципального района  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

« 12 » — 03 — 2015 г.

№ — 383 —

«Об утверждении Положения о рассмотрении  
обращений граждан в Администрации  
Катав-Ивановского муниципального района»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с целью приведения правовых актов Администрации Катав-Ивановского муниципального района в соответствие с действующим законодательством, Администрация Катав-Ивановского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить «Положение о рассмотрении обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского муниципального района» (прилагается).
2. Обеспечить размещение данного постановления на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района.
3. Постановление от 05.06.2014 г. № 754 «Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского муниципального района», считать утратившим силу.

Исполняющий обязанности  
Главы Катав-Ивановского  
муниципального района

А.А.Захаров

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением Администрации  
Катав-Ивановского муниципального района  
№ 383 от 12.03 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ  
КАТАВ-ИВАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

I. Общие положения

1. Положение о рассмотрении обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского муниципального района (далее – Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского муниципального района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Уставом Катав-Ивановского муниципального района;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Катав-Ивановского муниципального района, заместителями Главы района, руководителями и работниками органов и структурных подразделений Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

4. В Администрации Катав-Ивановского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Катав-Ивановский муниципальный район», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и уставом Катав-Ивановского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, личный прием граждан.

II. Требования к порядку о рассмотрении обращений граждан  
Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в органах Администрации Катав-Ивановского муниципального района:

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации Катав-Ивановского муниципального района, полный почтовый адрес Администрации Катав-Ивановского муниципального района, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте Катав-Ивановского муниципального района

8. Информация о местонахождении Приемной Администрации Катав-Ивановского муниципального района (далее - Приемной Администрации района), об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-сайте Катав-Ивановского муниципального района;

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

#### Срок рассмотрения письменных обращений граждан

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Главой Катав-Ивановского муниципального района, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

11. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

12. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения осуществляется в соответствии с пунктом 10 настоящего Положения.

13. Глава Катав-Ивановского муниципального района и заместители Главы Катав-Ивановского муниципального района, руководители органов Администрации района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

#### Требования к письменному обращению граждан

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации района, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы Катав-Ивановского муниципального района или соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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 (в подлинниках или копиях).

15. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Администрации района или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (место жительства), контактный телефон, электронный адрес. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## Условия, сроки и время личного приема граждан в Приемной Администрации района

16. Прием граждан в Приемной Администрации района ведут Глава Катав-Ивановского муниципального района, Первый заместитель Главы Катав-Ивановского муниципального района. Заместители Главы Катав-Ивановского муниципального района ведут прием в своих рабочих кабинетах.

Руководители подразделений Администрации ведут прием граждан в служебных кабинетах, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Главой Катав-Ивановского муниципального района.

17. График приема граждан составляется начальником отдела по работе с обращениями граждан Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

18. Непосредственную организацию личного приема граждан в Приемной Администрации района осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан.

19. Прием граждан проводится по предварительной записи работниками отдела по работе с обращениями граждан. Запись на прием осуществляется ежедневно (с 8.00 до 17.00).

20. Личный прием граждан руководителями производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

21. Работники Приемной Администрации района помимо организации приема Главой Катав-Ивановского муниципального района оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

22. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, либо документ, подтверждающий полномочия на представление интересов другого лица.

## Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан

23. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

24. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста, и оргтехникой.

25. На первом этаже в вестибюле здания Администрации муниципального района на видном месте размещается информация о режиме работы Приемной Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

26. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

## Результат рассмотрения обращений граждан

27. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан является: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

28. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

#### Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 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 ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

30. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

#### Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

32. Работники Администрации района, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

33. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающе-

го с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

34. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, результаты которого докладываются Главе Катав-Ивановского муниципального района.

35. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению Главы Катав-Ивановского муниципального района. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации или структурном подразделении.

### III. Административные процедуры

#### Последовательность административных действий (процедур)

36. Исполнение порядка рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в органах Администрации района;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

#### Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

37. Основанием для начала исполнения порядка рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Катав-Ивановского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

38. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, каналам факсимильной связи, электронной почты.

39. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте; обращение, непосредственно доставленное гражданином; обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, электронной почты; обращения, поступившие через сайт Администрации Катав-Ивановского муниципального района поступают в отдел по работе с обращениями граждан, телеграммы - в приемную Главы Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

40. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- прикладывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес Администрации Катав-Ивановского муниципального района нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

41. Работники, ответственные за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом Администрации района.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится отделом по работе с обращениями граждан.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

43. Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, по официальному адресу электронной почты принимаются работниками отдела организационно-контрольной работы администрации и передаются в отдел по работе с обращениями граждан.

44. Обращения с пометкой "лично", передаются Главе Катав-Ивановского муниципального района невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан Администрации района.

45. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, депутатов Собрания депутатов Катав-Ивановского муниципального района адресованные Главе Катав-Ивановского муниципального района или его заместителям, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в отделе организационно-контрольной работы Администрации района и в тот же день передаются им на рассмотрение.

### Регистрация поступивших обращений

46. Обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан Администрации района регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления, обращения, поступившие из государственных органов, регистрируются в день поступления.

47. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом верхнем углу первой страницы письма проставляет присвоенный письму регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллектив-

ным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

48. Работники отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие регистрацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его характер, уясняют поставленные заявителем вопросы;
- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют 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.

#### Направление обращения на рассмотрение

49. Работники отдела по работе с обращениями граждан после регистрации передают все обращения Главе Катав-Ивановского муниципального района.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

50. На рассмотрение Главы Катав-Ивановского муниципального района направляются обращения граждан:

- затрагивающие вопросы реализации их конституционных прав, свобод, законных интересов, нарушений нормативных правовых актов, о недостатках в работе органов местного самоуправления;
- имеющие особую значимость для жизнедеятельности Катав-Ивановского муниципального района;
- содержащие жалобы на действие (бездействие) должностных лиц Администрации района, руководителей муниципальных предприятий, учреждений и акционерных обществ, где учредителем является Администрация района;
- поступившие из государственных организаций с контрольными сроками исполнения;
- Почетных граждан муниципального района;
- с приема граждан Главы Катав-Ивановского муниципального района;
- со встреч Главы Катав-Ивановского муниципального района с населением;
- с «Прямых линий» Главы Катав-Ивановского муниципального;
- с просьбой о личном приеме;
- по вопросам землепользования.

51. На рассмотрение заместителей главы Катав-Ивановского муниципального района направляются обращения граждан с соответствующей резолюцией Главы Катав-Ивановского муниципального района;

52. Письма граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

53. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

54. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Приемной Администрации района, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

55. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Администрации Катав-Ивановского муниципального района, то обращение в течение не более семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, полномочный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

56. Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (УФМС России по Челябинской области).

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

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

Обращения, поступившие из государственных, федеральных органов с контрольными сроками исполнения, в течение не более трех дней направляются сопроводительным письмом за подписью Главы Катав-Ивановского муниципального района (или его заместителей) в органы местного самоуправления городских и сельских поселений муниципального района, в соответствии с их полномочиями по решению вопросов местного значения.

57. К обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работниками отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющими регистрацию, оформляются сопроводительные письма, которые подписываются Главой района или его заместителями, одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма оформляются на бланках Администрации района.

58. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в Администрации муниципального района подписываются Главой Катав-Ивановского муниципального района или его заместителями.

59. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях.

60. В подразделениях Администрации района обращения, зарегистрированные для исполнения, согласно резолюции, передаются через отдел по работе с обращениями граждан – под расписку.

61. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату, в подразделения Администрации района.

#### Рассмотрение обращений в подразделения Администрации Катав-Ивановского муниципального района

62. Поступившие в подразделения Администрации Катав-Ивановского муниципального района (далее - подразделения) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

63. Обращения граждан могут рассматриваться непосредственно в подразделениях Администрации района (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

64. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

65. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Срок исполнения обращений, поставленных Главой Катав-Ивановского муниципального района на «Контроль», исчисляется от даты наложения резолюции, но не должен превышать 15 дней от даты регистрации обращения.

66. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

67. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

68. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 23 Положения.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Администрация района направляет обращение в правоохранительные органы.

69. Результатом рассмотрения обращений в подразделения Администрации Катав-Ивановского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

#### Личный прием граждан

70. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность, либо документа, подтверждающего полномочия на представление интересов другого лица.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

71. Работник Приемной Администрации района приглашает прибывшего в Приемную Администрации района гражданина на беседу, регистрирует заявителя, вносит в журнал учета приема граждан сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения работник Приемной осуществляет подборку всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются ведущему личный прием.

72. Работник Приемной информирует заявителя о порядке разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения. На граждан, записанных на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, составляется краткая аннотация обращения.

73. Во время беседы работник Приемной вправе направить заявителя в соответствующий орган Администрации Катав-Ивановского муниципального района, либо в соответствующую администрацию городских и сельских поселений муниципального района.

74. По просьбе заявителя он может быть записан к Главе Катав-Ивановского муниципального района, заместителям Главы муниципального района по вопросам их полномочия в дни, установленные графиком приема граждан.

С графиком приема граждане могут ознакомиться на официальном сайте Администрации или по телефону Приемной Администрации района.

75. Необходимость в записи на повторный прием к Главе Катав-Ивановского муниципального района определяется работником Приемной Администрации исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по указанному вопросу.

76. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

#### Прием Главы Катав-Ивановского муниципального района

77. Запись на прием осуществляется в Приемной Администрации района.

78. Запись на прием к Главе Катав-Ивановского муниципального района льготной категории граждан (Герои России, Герои Советского Союза, Почетные Граждане Катав-Ивановского муниципального района, участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 групп) может производиться по телефону Приемной Администрации района..

79. На личном приеме Главы Катав-Ивановского муниципального района по его указанию при необходимости присутствуют: заместитель Главы, курирующий данное направление, руководитель соответствующего подразделения Администрации.

Допускается подготовка и направление письменного ответа гражданину за подписью Главы Катав-Ивановского муниципального района или, согласно его поручению, заместителем Главы по соответствующему направлению.

80. Запись граждан на личный прием к заместителям Главы Катав-Ивановского муниципального района и руководителям органов Администрации соответственно утвержденного графика приема производится в Приемных данных руководителей.

81. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

82. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

83. После завершения личного приема Главой и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела по работе с обращениями граждан осуществляют рассылку документов для исполнения.

84. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел, а затем уничтожаются в установленном порядке.

85. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в орган Администрации района или другой уполномоченный орган.

#### Постановка обращений граждан на контроль

86. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль в отделе по работе с обращениями граждан Администрации района.

87. На контроль ставятся поручения на обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Губернатора и Правительства Челябинской области. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается 15 дней.

88. Решение о постановке обращения граждан на контроль вправе принять Глава Катав-Ивановского муниципального района.

89. В случае, если в ответе, полученном от подразделения Администрации района, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

90. Обращение может быть возвращено в подразделение Администрации района для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

91. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Администрации района.

В подразделения Администрации района периодически направляются напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех, срок рассмотрения которых уже истек.

92. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

### Продление срока рассмотрения обращений граждан

93. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

94. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку Главе Катав-Ивановского муниципального района с обоснованием необходимости продления срока.

95. Глава Катав-Ивановского муниципального района на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

### Оформление ответа на обращение граждан

96. Ответы на обращения граждан подписывают Глава Катав-Ивановского муниципального района или должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы и органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава Катав-Ивановского муниципального района или его заместители.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Катав-Ивановского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом.

97. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

98. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

99. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

100. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Катав-

Ивановского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

101. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

102. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения письменного обращения.

103. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан Администрации района, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

104. После регистрации ответа специалист отдела по работе с обращениями граждан производит отправку корреспонденции.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

Ответ на письменное обращение регистрируется номером исходящего письма.

105. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

106. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется работником отдела по работе с обращениями граждан в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

#### Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

107. 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.

108. Справочную работу исполнения рассмотрения обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан Администрации района.

109/. Справки по вопросам исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан Администрации района. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

110. 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.

111. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 15.45.

112. При получении запроса по телефону работник отдела по работе с обращениями граждан:

- называет наименование отдела, 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 отдела подготавливает ответ.

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

114. Начальник отдела по работе с обращениями граждан Администрации района регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении рассмотрения обращений граждан и представляет их Главе Катав-Ивановского муниципального района.

#### Порядок и формы контроля за исполнением порядка рассмотрения обращений граждан

115. Контроль за полнотой и качеством исполнения порядка по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

116. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками, осуществляется руководителями подразделений Администрации района.

117. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками Положения, иных нормативных актов Российской Федерации.

#### Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

118. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в установленном законодательством порядке.