

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц
в муниципальном автономном учреждении
«Центр по работе с молодежью
«Объединение клубов по месту жительства»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в учреждении, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- **Обращения** граждан— индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.
- **Предложения** — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности учреждения, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития.
- **Заявления** — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод
- **Жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления учреждения, а также других граждан.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и

гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется старшим делопроизводителем учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления старшим делопроизводителем учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются старшим делопроизводителем учреждения в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета (приложения 1 и 2).

- Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.
- Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.
- Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
- Если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры и т.д.)
- На обращения, поступившие в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или учреждений, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.
- Повторное обращение регистрируется как первичное, но в учетных формах и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.
- Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением.
- Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.
- Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой

указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

- Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет- обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет- обращение распечатывается на бумажном носителе, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.
- Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее – анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или в другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.
- Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

3.5. После регистрации обращения направляются директору учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3.6 Обязательными реквизитами в резолюции директора являются:

- фамилия исполнителя (исполнителей);
- содержание поручения;
- срок исполнения (при необходимости);
- подпись;
- дата.

3.7 Резолюция оформляется на сводном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее $\frac{1}{4}$ стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделывать отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2 Обязательными реквизитами в обращении гражданина является:

- наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность;
- фамилия, имя, отчество, телефон, почтовый адрес заявителя;
- изложена суть предложения, заявления или жалобы;
- проставлена личная подпись заявителя и дата.

4.3. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются. В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится старшим делопроизводителем «на контроль». Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает руководитель учреждения. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.4. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора учреждения. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью директора учреждения.

4.5. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.6. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.7. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется старшим делопроизводителем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета старшим делопроизводителем.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока

сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор учреждения. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором учреждения, в его отсутствие - заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Граждане, записавшиеся на личный прием, регистрируются в Журнале учета приема граждан. Прием граждан в учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Директор учреждения ведет прием по графику. В его отсутствие прием осуществляет его заместитель.

6.2. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (приложение 3).

6.3. По результатам приема все документы передаются старшему делопроизводителю, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

6.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6.5. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

6.6. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, телефон, почтовый адрес по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

6.7. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

6.8 В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию Учреждения, должностным лицом, проводившим прием, необходимо давать разъяснения гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9 В ходе личного приема гражданину можно отказать в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе данной территории.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.); по типам и видам учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. После подписания ответа автору посменного обращения, само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой «в дело» на листе для резолюций или на самом обращении, датой и подписью соответствующего должностного лица, принявшего такое решение, передаются старшему делопроизводителю Учреждения для отправки ответа заявителю и подшивки в дело.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2.1. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), резолюция о продлении срока разрешения;
- заключение по результатам разрешения обращения (если оно имеется);
- материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

8.2.2. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или другим способом, обеспечивающим их сохранность.

8.2.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, учреждения в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

8.2.4. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

8.2.5. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке исходя из даты поступления обращения или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

8.2.6. В учетные формы вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

8.2.7. Старшему делопроизводителю Учреждения запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно и не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.

9. Сроки рассмотрения обращений граждан

9.1 При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (часть 3 статьи 8 Закона) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий (ие) орган (ны), в компетенцию которого (рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (часть 7 статьи 8 и часть 2 статьи 11 Закона);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

9.2. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в учреждение.

9.3 Должностные лица учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору учреждения в течение 30 (тридцати) дней.

9.4. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

9.5. В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункту 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

9.6. МАУ «ЦРМ «Объединение клубов» вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;

- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Свердловской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

9.7 В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

9.8 Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или учреждение по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

Если решение, поставленное в обращении, относится к компетенции других учреждений, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, учреждения, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 3 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, администрации городского округа Верхняя Пышма, МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», рассматривающего обращение, директор Учреждения обязан в течение 15 дней предоставить в указанный государственный орган, администрацию ГО Верхняя Пышма, МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

По результатам проверки исполнителем готовится заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений.

Заключение подписывается исполнителем, согласовывается с руководителем, которому поручено проведение проверки и утверждается соответствующим должностным лицом.

Заключение не составляется в случае, если заявитель просит дать разъяснения по поставленным в обращении вопросам, не требующим проведения проверки, или в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Ответ заявителю готовится исполнителем на основании утвержденного заключения (если оно составлялось), визируется исполнителем (или лицом, его замещающим), которому было поручено разрешение обращения гражданина, и подписывается соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения.

В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, сотрудник, осуществляющий регистрацию обращений граждан, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя.

Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции.

Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым, с визами тех остальных исполнителей, которым также поручено рассмотрение обращения.

Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой.

Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждении в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответы заявителям после регистрации направляются по почте или выдаются на руки заявителям под роспись.

Обращение гражданина, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению. В этом случае ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

10.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

10.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

10.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

10.4. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

10.5. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.6. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

11. Контроль за исполнением обращений граждан

11.1 Контроль за исполнением обращений граждан должен включать:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

11.2 Снятие с контроля поручения по разрешению обращения гражданина осуществляется:

- при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения;

- при представлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решение вопросов, изложенных в обращении гражданина;

- при переадресации обращения гражданина в другое учреждение или государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю.

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Фамилия, имя, отчество

Адрес места жительства,
телефон

Место работы

Дата приёма

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Срок исполнения

Удовлетворен(а) устным ответом, в письменном ответе не настаиваю

(подпись, расшифровка)

Журнал
учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес, телефон, подпись гражданина	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	№ дела
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 3

Журнал
учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя, телефон, подпись гражданина	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

Приложение №4

Лицевая сторона учетной карточки личного приема	
Дата приема _____	
Вёл прием: _____ N _____	
Ф.И.О. заявителя _____ пол _____	
Адрес заявителя _____	

КОНТРОЛЬ _____	

Социальное положение: Количество обращений _____	

Льготный состав: Повторность: да/нет _____	

Содержание беседы _____	

РЕЗОЛЮЦИЯ _____	

