



**Администрация
Святославского муниципального образования
Самойловского муниципального района Саратовской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ №87

от «22» ноября 2024 г.

с. Святославка

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Святославского муниципального образования Самойловского муниципального района Саратовской области

В целях обеспечения конституционного права граждан и в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Саратовской области от 31.07.2018 г. № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», Закон Саратовской области от 03 июля 2024 г. №73-ЗСО «О внесении изменений в Закон Саратовской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», Уставом Святославского муниципального образования Самойловского муниципального района Саратовской области, администрация Святославского муниципального образования Самойловского муниципального района Саратовской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Святославского муниципального образования Самойловского муниципального района Саратовской области» согласно приложения №1 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление обнародовать «25» ноября 2024 г. в специально выделенных местах для обнародования и разместить на официальном сайте администрации Святославского муниципального образования.

3. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней со дня его официального обнародования.

**Глава Святославского
муниципального образования**

Д.С.Пристенский

**Приложение №1
к постановлению
администрации Святославского
муниципального образования
Самойловского муниципального района
Саратовской области
от «22» ноября 2024 г. №87**

**Положение
о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных
объединений в администрации
Святославского муниципального образования
Самойловского муниципального района Саратовской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в администрации Святославского муниципального образования Самойловского муниципального района Саратовской области (далее – администрация муниципального образования). Положением, также устанавливается порядок работы с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленными в администрацию муниципального образования, содержащими предложения и замечания об улучшении их деятельности, а также информацию об осуществлении и защите прав и свобод человека и гражданина.

1.2. Положение о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Святославского муниципального образования Самойловского муниципального района Саратовской области (далее – Положение) разработано в целях организации своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования, определяет сроки при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Положение распространяется на все виды обращений граждан, полученных в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), если иное не предусмотрено федеральным законом, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ);

-Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение».

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации муниципального образования ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста администрации муниципального образования, на основании распоряжения главы муниципального образования.

1.6. Работа с обращениями граждан включает прием, регистрацию, учет, рассмотрение обращений в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа.

1.7. Результатом рассмотрения письменного, устного и электронного обращения является:

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- письменное или устное разъяснение гражданину о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица.

1.8. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального образования, подлежат обязательному рассмотрению.

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

В своих обращениях авторы высказывают предложения, заявления, жалобы.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее функции представителя администрации муниципального образования либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

2. Требования к обращению в письменной форме

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

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Прием, обработка и регистрация обращений в письменной форме

3.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования обращения в письменной форме специалист администрации муниципального образования ответственный за работу с обращениями, регистрирует обращения в журнале регистрации учета обращений в

письменной форме граждан, с оформлением карточки (Приложение №1 к настоящему положению).

Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в администрацию муниципального образования.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, по почте или телеграфу, по факсу, через Интернет-приемную, по электронной почте, в форме электронного документа посредством Единого портала.

3.3. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. По просьбе граждан на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного рабочего телефона, органа местного самоуправления, принявшего обращение.

3.4. При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, вскрытые конверты подклеиваются, к тексту письма подкладывается конверт и вложенные в него сопроводительные документы. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3.5. В правом нижнем углу первого листа обращения в письменной форме, бланка организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставится штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

3.6. Обращения, направленные гражданами на адрес электронной приемной, а также на адрес электронной почты в форме электронного документа администрации муниципального образования, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для обращений в письменной форме.

3.7. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное».

По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

3.8. В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации 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.

3.9. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным законом направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10. Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, угрозы жизни и вреда здоровью, подлежат безотлагательной регистрации в органе местного самоуправления или должностным лицом.

3.11. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также ветеранов и инвалидов боевых действий и членов их семей, членов семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий, указанных в пункте 2 части 6.12 настоящего Положения, подлежат безотлагательной регистрации в органе местного самоуправления или должностным лицом.

3.12. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- главы муниципального образования или заместителя главы администрации вскрываются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими лицами по их поручению.

В случае, если обращения, поступившие с пометкой «лично», не содержат личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, то они регистрируются в установленном порядке.

3.13. Специалист администрации муниципального образования ответственный за работу с обращениями не регистрирует обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, касающиеся вопросов организации их деятельности, исполнения функций и оказания услуг. Указанные обращения регистрируются как входящая корреспонденция в журнале учета входящих документов.

3.14. Информация об обращениях, поступивших в администрацию муниципального образования непосредственно и переадресованных иными органами, а также обращения, направленные в адрес Президента Российской Федерации, размещается в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. После регистрации обращения передаются главе муниципального образования, или заместителю главы администрации, в зависимости от адресата обращения.

4.2. Указания по исполнению обращений даются главой муниципального образования, заместителем главы администрации.

4.3. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается исполнитель, указанный первым.

4.4. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального образования с поручением (резолюцией) главы муниципального образования или заместителя главы администрации, специалистом, ответственным за работу с обращениями, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.5. Подписанные главой муниципального образования или заместителем главы администрации ответы на обращения передаются специалисту администрации ответственному за делопроизводство для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.6. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию муниципального образования или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

4.7. В случае если, обращения в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. Если в поступившем обращении обозначен вопрос, не входящий в компетенцию администрации муниципального образования, исполнитель обязан в течение 7 дней со дня регистрации перенаправить обращение в уполномоченный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением лица, направившего обращение, и извещением администрации муниципального образования о результатах рассмотрения обращения. Вопрос о перенаправлении обращения решается непосредственным исполнителем, главой муниципального образования или заместителем главы администрации.

4.10. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.13. В случае, если в обращении в письменной форме 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, глава муниципального образования, либо уполномоченное на то лицо, 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 администрацию муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.»

4.14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.15. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.16. В случае, если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе гражданина они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом специалист администрации муниципального образования отвечает за работу с обращениями для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

4.17. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.15 настоящего Положения, невозможно направление обращения на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения берутся на контроль, в обязательном порядке устанавливается контрольный срок исполнения, который указывается на регистрационной карточке.

5.2. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, глава муниципального образования либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки. Глава муниципального образования или заместитель главы администрации могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений в администрации муниципального образования.

5.5. Гражданин вправе получить, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном рабочем телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в администрации муниципального образования проводят глава муниципального образования и заместитель главы администрации. Прием проводится в соответствии с утвержденным главой муниципального образования графиком.

6.2. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах, размещается в здании в фойе администрации муниципального образования, а также на официальном сайте

администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством.

6.3. При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан.

6.4. Запись на прием к главе муниципального образования, заместителю главы администрации осуществляет специалист администрации муниципального образования, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

6.5. При личном приеме специалист администрации муниципального образования, ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует граждан, записавшихся на прием, в журнале учета обращений граждан организаций и общественных объединений в администрации муниципального образования по форме, предусмотренной учетной карточкой (Приложение №2 к настоящему положению).

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается подборка всех имеющихся в администрации муниципального образования материалов по этому заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, а также архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются главе муниципального образования или заместителю главы администрации, ведущим прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке лично лицами, ведущими прием.

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

6.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить обращение в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.11. Поручения по личному приему в виде ксерокопии карточки личного приема с указанием сроков специалист администрации муниципального образования, ответственный за работу с обращениями, передает исполнителям для принятия мер по решению вопросов.

6.12. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий (супруг (супруга), родители (усыновители), несовершеннолетние дети, в том числе усыновленные);
- 3) инвалиды I-III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;
- 4) беременные женщины;
- 5) многодетные семьи;
- 6) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 7) граждане, достигшие 70-летнего возраста;
- 8) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

7. Составление номенклатуры дел.

Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

7.1. Обращения, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации муниципального образования.

7.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения и согласовываются с экспертной комиссией администрации.

7.3. Номенклатура дел включает в себя все виды документов, образующихся в процессе работы с обращениями граждан.

7.4. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

7.5. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

7.6. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

7.7. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

7.8. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста администрации муниципального образования, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.9. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 5-летним сроком хранения. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан, которое утверждается главой муниципального образования.

8. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Приложение № 1
к Положению о порядке работы с обращениями
граждан, организаций и общественных
объединений в администрации
муниципального образования**

**Администрация муниципального образования
КАРТОЧКА**

Заявитель

Ф.И.О. _____

Рег. Номер _____

Дата _____

№ карточки _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Категория _____

Соц. группа _____

Форма обращения _____

Куда _____ адресовал

заявитель: _____

Откуда _____ поступило

обращение: _____

от _____ № _____

Тематика: _____

Содержание: _____

Исполнитель: _____

Срок: _____

Резолюция _____

Решение: _____

Дата

закрытия: _____

Примечание: _____

**Приложение № 2
к Положению о порядке работы
с обращениями граждан, организаций и
общественных объединений
в администрации муниципального образования**

**Администрация муниципального образования
Карточка личного приема гражданина**

Номер _____

Дата _____

ФИО _____

Социальное положение _____

Адрес проживания _____

Контактный телефон _____

Дополнительные сведения _____

Содержание обращения: _____

Тип обращения: заявление - ; предложение - ; жалоба -

Ф.И.О. ведущего прием:

Результат рассмотрения обращения:

Подпись должностного лица, ведущего прием

С согласия гражданина письменный ответ: требуется/ не требуется

Подпись гражданина _____ / _____ /

(расшифровка подписи)