АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛОГОРСК АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ И ДЕЛАМ МОЛОДЁЖИ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕЛОГОРСК»

ПРИКАЗ

20 января 2014 № 19

г. Белогорск

Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения и организации
учета обращений граждан

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов,

приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения и организации учета обращений граждан (приложение).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Председатель МКУ КОДМ
г Белогорск И.А. Губина

Комитет по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорска
Муниципальное казенное учреждение
МКУ КОДМ
г Белогорск
РФ

Утверждено приказом
МКУ КОДМ г Белогорск
от20.01.2014 № 19

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядкерассмотрения и организации учета обращений граждан
в Муниципальном казенном учреждении «Комитет по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорск»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения и организации учета обращений граждан в Муниципальном казенном учреждении «Комитет по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорск» (далее - Порядок) по вопросам, отнесенным к компетенции Муниципального казенного учреждения «Комитет по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорск» (далее – Комитет), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Комитете.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (предложения, заявления, жалобы) и не распространяются на документы граждан, поступающие в Комитет на рассмотрение при осуществлении муниципальных функций и услуг, исполнение которых регулируется административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Комитете осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Обобжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Уставом города Белогорск Амурской области», Положением о Муниципальном казенном учреждении «Комитет по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорск», утвержденным решением Белогорского городского Совета народных депутатов Амурской области от 23.12.2011 № 50/353, инструкцией

по делопроизводству в Комитете, утвержденной приказом МКУ КОДМ г Белогорск от 29.05.2015 № 470, настоящим Порядком.

1.4. Рассмотрение и организация учета обращений граждан в соответствии с Федеральнымзаконом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) осуществляется должностными лицами Комитета, которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

1.5. В Комитете рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Комитета в соответствии с Положением о Муниципальном казенном учреждении «Комитет по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорск».

1.6. Работа с обращениями включает прием, регистрацию, рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи, в ходе личного приема и по информационным системам общего пользования, учет данных.

1.7. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

ответ на обращение (устный, в письменной форме или в форме электронного документа) или уведомление о переадресовании обращения в соответствующийгосударственный орган, орган местного самоуправления (в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

принятие решения о прекращении переписки с гражданином и списании обращения «в дело».

II. Рассмотрение обращений граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

Поступающие письменные обращения граждан принимаются делопроизводителем Комитета.

Прием обращений граждан осуществляется в будние дни с 08.00 до 17.00; в предвыходные и предпраздничные дни - с 08.00 до 16.00, перерыв: с 12.00 до 13.00 по адресу: 676850, Амурская область, город Белогорск, улица Партизанская, 26.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить в письменном виде по почте; фельдъегерской связью, с курьером; по факсу (8 41641 2-06-79); электронной почтой (komitet_obraz@mail.ru); в Интернет-приемную Комитета на

официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (http://belcomobr.ru/).

В обращении заявитель указывает наименование государственного органа (органа местного самоуправления), в который направляет обращение (Комитет), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При приеме письменных обращений делопроизводитель:

проверяет правильность адресности корреспонденции;

вскрывает конверты, проверяется наличие в них документов;

при обнаружении письма, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности, заклеенного липкой лентой, содержащего странный запах вложения, не характерный для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этомпредседателю.

В случае отсутствия самого текста в письме комиссия Комитета (далее - комиссия) составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес председателя Комитета по образованию и делам молодежи Администрации города Белогорск (Комитета) нет», с датой и личной подписью членов комиссии,которая прилагается к поступившим документам.

Кроме того, комиссия составляет в двух экземплярах акт: на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения); на письма с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.); на письма, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения или обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами. Один экземпляр акта хранится в отделе, второй - приобщается к поступившему обращению.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты поступления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Обращения, поступившие электронной почтой и в Интернет-приемную Комитета на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», принимаются и регистрируются как письменные обращения в соответствии с настоящим Порядком.

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Комитет, производится делопроизводителем Комитета в течение трех дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В регистрационной карточке обращения указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес заявителя, адресат (должностное лицо, на имя которого направлено обращение), количество листов обращения, вид доставки, социальное положение и льготный состав заявителя (в случае возможности установления) и краткая аннотация обращения. Отсканированная копия обращения прикрепляется к регистрационной карточке обращения.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение, если иное не указано в обращении, направляется в адрес первого автора.

Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Делопроизводитель Комитета:

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

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

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

Обращение не подлежит регистрации в случае поступления нескольких дубликатов уже принятого и зарегистрированного обращения в течение рабочего дня.

Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения председателю Комитета, его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей) для наложения резолюции.

В соответствии с резолюцией председателя Комитета или его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей) обращения граждан направляются исполнителю.

В регистрационной карточке обращения указывается содержание резолюции председателя Комитета или его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей), фамилия, имя, отчество и должность исполнителя. При получении обращения исполнитель расписывается в регистрационной карточке.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким отделамКомитета, ответственным исполнителем является отдел Комитета, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Резолюция председателя Комитета или его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей) может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

2.3. Рассмотрение обращений граждан

Начальник отделаКомитета, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о принятии обращения к рассмотрению для подготовки ответа;

о возврате обращения, содержащего вопросы, не входящие в компетенцию отдела Комитета, делопроизводителю в двухдневный срок со дня получения с предоставлением служебной записки с соответствующим обоснованием;

о направлении обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета (в том числе, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем), в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня регистрации обращения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного

самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в семидневный срок со дня регистрации, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о ненаправлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

о возвращении в течение семи дней со дня регистрации гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

об оставлении без ответа по существу поставленных в обращении вопросов, в случае наличия в таком обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий срок.

В исключительных случаях, а также в случае направления Комитетом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, срок рассмотрения письменных обращений граждан может быть продлен председателем Комитета, но не более чем на тридцать дней, с уведомлением гражданина о причинах продления срока рассмотрения обращения.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее председателю Комитета или его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей), по поручению которого рассматривается обращение.

Председатель Комитета или его заместители (в соответствии с распределением обязанностей) на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, копия которого представляется делопроизводителю Комитета. Если контроль за рассмотрением обращения

установлен федеральным государственным органом власти, органом государственной власти Амурской областиили органом местного самоуправления Амурской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с председателем Комитета или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей), давшим поручение, и направить уведомление в соответствующий орган муниципальной (государственной) власти.

При подготовке ответа на обращение должностные лица Комитета области обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Комитета при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу в связи с безосновательностью очередного обращения.

В этом случае исполнитель представляет на имя председателя Комитета или его заместителей (в соответствии с распределением

обязанностей) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия решения председателем Комитета или его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В этом случае исполнитель представляет на имя председателя Комитета или его заместителей (в соответствии с распределения обязанностей) служебную записку с результатами рассмотрения данного обращения и с обоснованием необходимости списать обращение «в дело» в связи с отсутствием в обращении фамилии или почтового адреса заявителя.

Председатель Комитета или его заместители (в соответствии с распределением обязанностей) принимают решения о списании обращения «в дело».

Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Комитетом в порядке, установленном настоящим Порядком.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

По обращениям, принятым к рассмотрению, окончательный ответ готовится исполнителем и подписывается председателем Комитета или его заместителями (если в обращении не обжалуются их действия).

Исполнитель передает ответ, подписанный председателем Комитета или его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей), и все материалы по рассмотрению обращения делопроизводителю для регистрации, направления ответа заявителю и формирования дел.

2.4. Регистрация и направление ответов заявителям о результатах рассмотрения обращения

Регистрация ответов на обращения граждан производится делопроизводителем Комитета в течение рабочего дня со дня подписания.

При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из порядкового номера ответа на обращения.

В регистрационной карточке ответа на обращение указываются должностное лицо, подписавшее ответ на обращение, должностное лицо, являющееся исполнителем ответа на обращение, адресат (фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, которому направлен ответ на обращение),

количество листов ответа на обращение, вид отправки и краткая аннотация ответа на обращение. Отсканированная копия ответа на обращение прикрепляется к регистрационной карточке ответа на обращение.

Направление ответов на обращения гражданина, а также формирование дел осуществляется делопроизводителем Комитета.

Отправка ответов на обращения граждан осуществляется в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

На обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт Комитета, направляется отсканированная копия ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

В регистрационной карточке обращения заносится отчет об исполнении с указанием даты и номера ответа на обращение.

III. Личный прием граждан

3.1. Прием граждан по личным вопросам

Прием граждан по личным вопросам проводят председатель Комитета, заместители Комитета и сотрудники Комитета в соответствии со своей компетенцией.

3.1.1. Личный прием граждан председателем Комитета и его заместителями.

Личный прием граждан председателем Комитета и его заместителями (в соответствии распределения обязанностей) производится в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в Комитете.

График приема граждан размещается на официальном Интернет-сайте Комитета, вывешивается на информационных стендах в здании Комитета.

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

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Последовательность приглашения на личный прием осуществляется с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от центра города Белогорск, даты и времени обращения посетителя и предварительной беседы.

Организацию личного приема граждан председателем Комитетаи его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей) осуществляет делопроизводитель Комитета, в том числе ведет предварительную запись на прием в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина.

Предварительная запись на прием прекращается за два дня до приема граждан. Запись на прием в день приема осуществляется по согласованию с должностным лицом, проводящим прием граждан.

Делопроизводитель Комитета готовит учетную карточку приема граждан, в которой указывается сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество, социальное положение, почтовый адрес, номер телефона (при необходимости), а также краткое содержание устного обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы вместе с учетной карточкой приема граждан представляются председателю Комитета, ведущему личный прием, за один день до даты приема.

3.1. 2. Личный прием граждан сотрудниками Комитета.

Личный прием граждан специалистами Комитета проводится ежедневно в будние дни с 08.00 до 17.00; в предвыходные и предпраздничные дни - с 08.00 до 16.00, перерыв: с 12.00 до 13.00.

Специалист Комитета, осуществляющий личный прием, составляет учетную карточку приема граждан, в которой указываются сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество, социальное положение, почтовый адрес, номер телефона (при необходимости), а также краткое содержание устного обращения.

3.2. Проведение личного приема граждан

Выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, должностное лицо Комитета, осуществляющее личный прием, указывает в учетной карточке результат приема («Даны разъяснения», «Обращение принято на рассмотрение», «Принято письменное обращение»).

Во время личного приема граждан каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов при проведении личного приема граждан может быть приглашен сотрудник соответствующего отделаКомитета, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в устной форме в ходе личного приема, согласие гражданина подтверждается его подписью в карточке личного приема гражданина и соответствующей записью должностного лица в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

3.3. Регистрация и учет учетных карточек личного приема граждан

Регистрация и учет учетных карточек личного приема граждан в Комитете осуществляется делопроизводителем Комитета в учетном журнале карточек приема граждан.

После завершения личного приема председателя Комитета или его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей) делопроизводитель Комитета направляет исполнителю обращение гражданина в соответствии с поручением председателя, зафиксированным в карточке личного приема.

После окончания личного приема сотрудниками Комитета, лицо, проводившее личный прием, передает в течение рабочего дня учетную карточку личного приема с указанием результатов личного приема и письменное обращение, принятое в ходе проведения личного приема, делопроизводителю Комитета для регистрации в учетном журнале карточек приема граждан и осуществления контроля за направлением ответа в установленный законом срок (в случаях, если по результатам личного приема обращение принято на рассмотрение или принято письменное обращение).

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Порядком.

Материалы личного приема граждан, проводимого в Комитете, учитываются и обрабатываются делопроизводителем Комитета.

IV. Учет и аналитическая работа

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица отделовКомитета осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие отделы Комитета.

Делопроизводитель Комитета, ответственные за работу с обращениями граждан, еженедельно подготавливают справку о рассмотрении письменных обращений граждан, сроки исполнения которых истекли или заканчиваются в течение следующей за отчетной недели.

Делопроизводитель Комитета обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года. Информация по рассмотрению обращений граждан в Комитете представляется председателю комитета.

V. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Комитете

Основными целями контроля являются обеспечение соблюдения настоящего Порядка, а также выявление и устранение нарушений прав

заявителей.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан, осуществляется делопроизводителем Комитета.

Делопроизводитель Комитета несет персональную ответственность за организацию приема и первичной обработки письменных обращений, за своевременную и правильную регистрацию обращений, за своевременное направление обращений на рассмотрение председателю Комитета, его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей) и исполнителям, за своевременную регистрацию и направление ответов заявителям о результатах рассмотренияобращений.

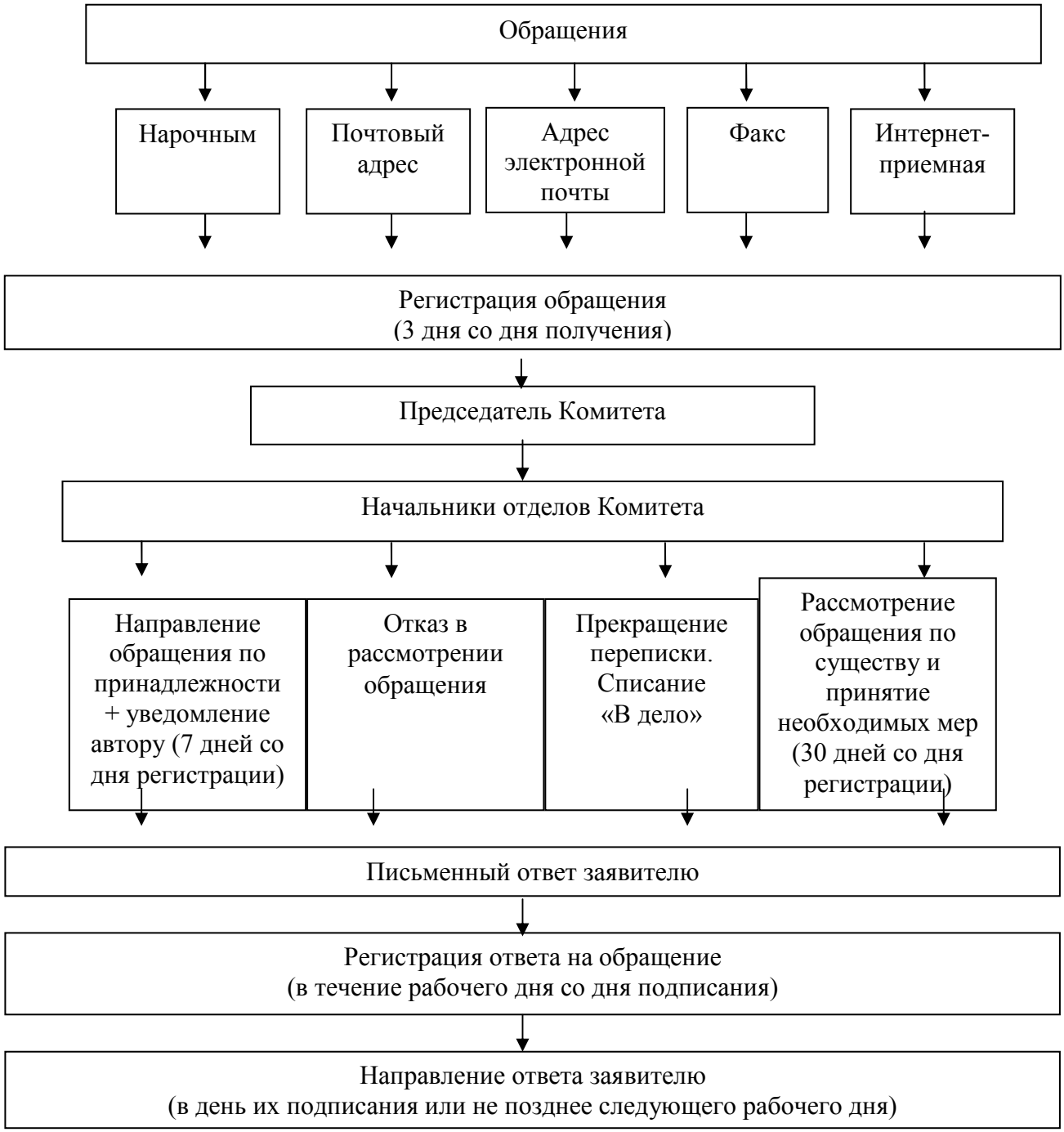
Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

VI. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Комитетапри рассмотрении обращений граждан

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе рассмотрения обращений граждан, в суд либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения и организации учета обращений граждан в МКУ КОДМ г Белогорск

Блок-схема
последовательности действий при рассмотрении обращений граждан