РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ДИГОРСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от **22.03.2018г. №65**

г.Дигора

Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан в администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район район»

В целях повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением, созданием единой системы работы с обращениями граждан в администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, в соответствии с Федеральными законами от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 06 октября 2003 года № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Дигорский район, утвержденным Решением Собрания представителей МО Дигорский район от 12.03.2015 г. №2-24-5 **постановляю**:

1. Утвердить Положение «О работе с обращениями граждан в администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район» (прилагается).
2. Заместителям главы администрации, начальнику отдела по работе с обращениями граждан, начальникам управлений администрации, руководителям отраслевых (функциональных) подразделений администрации местного самоуправления МО Дигорский район осуществлять работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденным Положением.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте АМС МО Дигорский район в сети Интернет.

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район Цебоева А.А. Утверждено Постановлением Главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район

ПОЛОЖЕНИЕ

«О работе с обращениями граждан в администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Положение «О работе с обращениями граждан в администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан, поступивших в Администрацию местного самоуправления муниципального образования Дигорский район (далее - Администрация):
2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:
3. Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.
4. Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.
5. Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством РСО-Алания - к компетенции Уставного Суда РСО- Алания.
6. Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека РСО- Алания.
7. Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организации и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.
8. Запросы в государственные архивы.
9. Анонимные обращения.
10. Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.
11. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, Уставом муниципального образования Дигорский район, правовыми актами Главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, настоящим Положением, а также положениями об управлениях, комитетах, отделах Администрации, должностными инструкциями.
12. Должностные лица АМС МО Дигорский район, специалисты отраслевых (функциональных) подразделений Администрации осуществляют работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции.

Глава 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

1. Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации ведется отдельно от общего делопроизводства и возлагается на отдел по работе с обращениями граждан.
2. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям граждан информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал учета обращений) и в информационном ресурсе (ССТУ- РФ) в сети «Интернет».

Глава З.Поступлеиие и первичная обработка обращений

1. Обращения поступают в Администрацию по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.
2. Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, вскрываются, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления
3. Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования, с указанием фамилии, почтового адреса отправителя, содержащие заявление, предложение или жалобу, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.
4. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

Глава 4. Регистрация обращений

* 1. Все поступившие в Администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в течение рабочего дня:
	2. Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений, поступивших в виде электронного документа, адресованных в Администрацию, осуществляется в течение рабочего дня.
	3. Регистрация всех обращений, поступивших на имя Главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, заместителей главы администрации ведется в отделе по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.

Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений по электронной почте или по информационным системам общего пользования регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом отдела по работе с обращениями граждан.

Устные обращения граждан на личных приемах Главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, руководителей администрации, обращения, поступающие по телефону, в ходе «прямых» линий, устные обращения (с установленными данными заявителя) в ходе встреч с населением на собраниях, конференциях и сходах граждан регистрируются в журнале устных обращений граждан.

* 1. Регистрация обращений осуществляется в журнале учета обращений и с использованием информационного ресурса (ССТУ-РФ).
	2. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа) ставитсярегистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.
	3. Регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового номера поступившего обращения.
	4. При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя; в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения, тематика обращения, данные о наличии приложений.
	5. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

Повторным обращениям в течение календарного года присваивается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

Глава 5.Рассмотрение обращений и подготовка ответа

1. Обращения, поступившие в адрес Главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.
2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, которому адресовано обращение для изучения и наложения резолюции.

Резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения поручения, подпись, дата оформления резолюции.

В тексте резолюции могут быть указания "срочно" или "оперативно".

Глава администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами в праве:

1. дать необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.
2. поставить исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.
3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, глава администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.
4. Должностные лица Администрации обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.
5. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращений, если главой администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район в резолюции не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости его продления.

1. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район или должностных лиц Администрации, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.
2. Гражданин в письменном или в устном обращении к главе администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, либо к должностному лицу Администрации обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
4. Не подлежат направлению на рассмотрение главе администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, должностным лицам администрации:
5. обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения,угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
6. обращения, текст которых не поддается прочтению;
7. обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
8. письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.
9. В случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, пункта 5.9 настоящего Положения, отделом по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район готовится ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 5.9. ответ направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
2. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, копия направляется должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией для ознакомления и принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Обращение остается в деле.
3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы незамедлительно, копия обращения остается в деле.
4. В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальником отдела по работе с обращениями граждан Администрации оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.
5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
6. 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.
7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении

переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

1. В соответствии с резолюцией специалист отдела по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан, готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения вместе с прилагаемыми к нему документами, формирует дело по обращению гражданина и вносит в базу данных информацию о его рассмотрении. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Для работы используется информационный ресурс (ССТУ- РФ). Специалистом отдела по работе с обращениями граждан Администрации на каждое обращение, поставленное на контроль, оформляется контрольно-учетная карточка, в которую заносится информация о заявителе (Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, социальное положение), тема обращения, резолюция главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, исполнитель и сроки исполнения поручений.

В базу данных ССТУ- РФ также заносится вся информация о результатах рассмотрения обращения.

1. На каждое, поставленное на контроль обращение под одинаковым номером заводятся два экземпляра контрольно-учетной карточки по обращению.

Первый экземпляр, содержащий «К», направляется исполнителю в соответствии с резолюцией, второй - остается у специалиста отдела по работе с обращениями граждан Администрации и прикрепляется к делу с материалами рассмотрения обращений.

1. После подготовки ответа контрольно-учетная карточка с отметкой исполнителя об исполнении вместе с ответом возвращается специалисту отдела по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.
2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц, пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию, инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.
3. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственным исполнителем является лицо, занимающее наиболее высокую должность из всех исполнителей. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответственный исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.
4. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район не может быть исполнено (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию), исполнитель в течение пяти дней с момента получения и не позднее семи дней со дня регистрации обращения в отделе по работе с обращениями граждан Администрации возвращает обращение главе администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорскаий район для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через отдел по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.
5. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в АМС МО Дигорский район.
6. После подписания ответов главой администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, они возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район. Специалистом отдела осуществляется регистрация ответов в течение одного рабочего дня. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте либо вручается непосредственно заявителю. Копия ответа остается в отделе по работе с обращениями граждан.
7. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.
8. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район в течение пяти лет.
9. Информация о работе с обращениями граждан размещается в газете «Вести Дигории» и на официальном сайте администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район в сети «Интернет».

Глава 6. Личный прием граждан в администрации

1. Личный прием граждан (далее - прием) в Администрации проводится главой администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район и его заместителями.

Организацию личного приема граждан обеспечивает отдел по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.

1. Прием граждан Главой администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район проводится в кабинете Главы каждый последний четверг месяца с 10.00 до 14.00.
2. Личный прием граждан заместителями главы Администрации осуществляется каждую неделю в соответствии с графиком приема.
3. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в отделе по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.
4. При приеме граждан главой администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район специалист отдела по работе с обращениями граждан заводит карточку регистрации «Список лиц, обратившихся на приём по личным вопросам к главе администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район», при непосредственном изложении обращений гражданина ведется журнал учета личного приема граждан в котором указывается следующая обязательная информация:
5. фамилия, имя, отчество;
6. адрес заявителя, телефон;
7. краткое содержание обращения;
8. фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается гражданин;
9. дата приема.
10. На прием могут быть приглашены должностные лица Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приема. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц Администрации) на приеме устанавливается Главой до проведения приема и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц Администрации). Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

1. 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. Принятое решение фиксируется в журнале учета личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава 7. Требования к оформлению ответов на обращение

1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. В случае если обращение поступило в Администрацию для рассмотрения поставленных в нем вопросов из государственных органов власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию или должностному лицу, приславшую обращение.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

1. Ответы оформляются на бланке письма Администрации (с угловым расположением реквизитов) за подписью главы администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район или заместителей главы Администрации в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в Администрации.
2. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.
3. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

Глава 8. Решения по обращениям граждан

1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:
2. о полном или частичном удовлетворении обращения;
3. об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;
4. о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.
5. Решения по предложениям, заявлениям должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.
6. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, муниципальные правовые акты главы АМС муниципального образования Дигорский район, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.
7. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.
8. Результат рассмотрения обращения регистрируется в журнале регистрации письменных обращений, как правило, в следующей форме: "Решено положительно"; "Решено положительно с выездом на место"; "Разъяснено"; "Разъяснено с выездом на место", "Отказано". При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).
9. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

Глава 9. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на отдел по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.
2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в Администрации, контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью и качеством исполнения поручений возлагается на отдел по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район.
3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений специалист отдела по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район направляет исполнителям напоминания о сроках исполнения обращений, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов заявителям.

По истечении месяца готовится информация о состоянии исполнительской дисциплины.

1. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов.

1. Решение о снятии с контроля обращений принимает глава администрации местного самоуправления муниципального образования Дигорский район или заместители главы Администрации.
2. По фактам неоднократного переноса сроков исполнения, предоставления недостоверной информации, нарушения определенных законом и настоящим Положением сроков рассмотрения обращений, а также по результатам проведенных проверок в случае выявления и устранения нарушений прав заявителей отделом по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район могут вноситься предложения по принятию мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим подобные факты в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращений граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.
4. Дела по обращениям граждан и документы по их рассмотрению хранятся в отделе по работе с обращениями граждан АМС МО Дигорский район согласно номенклатуре дел 5 лет, за исключением обращений, в которых содержится заявка на предоставление земельного участка, на утверждение границ земельного участка и т.д., оригиналы которых хранятся в управлении сельского хозяйства и земельных отношений АМС МО Дигорский район.
5. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением оформляются в дело и формируются папки по порядку регистрационных номеров дел.
6. Информация о работе с обращениями граждан доводится на аппаратных совещаниях начальником отдела по работе с обращенями граждан АМС МО Дигорский район, в которой анализируется количество обращений, вопросы, поднятые в обращениях, количество обращений, поставленных на контроль, количество обращений,

поступивших в Администрацию через вышестоящие органы государственной власти, количество коллективных обращений, повторных обращений, результаты рассмотрения обращений и сроки их исполнения.

Образец заявления, журнал регистрации обращений граждан, карточки учета лиц, обратившихся на прием по личным вопросам и оформление контрольно-учетной карточки представлены в приложениях № 2-5 к настоящему Положению.