



ГБУ «ГКО»
(название организации)

Р. Бауаев

(И.О.

Фамилия)

20 *22* г.

ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБУ «ГКО»»

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О работе с обращениями граждан в ГБУ «ГКО»» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Кабардино-Балкарской Республики «Государственная кадастровая оценка недвижимости» (далее – ГБУ «ГКО»):

1) Граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2) Иностранцев граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3) Объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1) Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

2) Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

3) Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации.

4) Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Кабардино-Балкарской Республики.

5) Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.

6) Запросы в государственные архивы.

7) Анонимные обращения.

8) Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) работники ГБУ «ГКО» 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 Директора и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, настоящим Положением.

1.4. Работники ГБУ «ГКО» осуществляют работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции.

Глава 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в ГБУ «ГКО» ведется отдельно от общего делопроизводства и возлагается на отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

2.2. Работа с документами, касающимися рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется по правилам, изложенным в настоящем Положении, с учетом требований, установленных приказом директора ГБУ «ГКО» от 25 Февраля 2019 года № 7 «Об утверждении инструкции по делопроизводству Государственного бюджетного учреждения Кабардино-Балкарской Республики «Государственная кадастровая оценка недвижимости» и иными правовыми актами ГБУ «ГКО» в сфере делопроизводства.

2.3. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям граждан информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал учета обращений) и (или) в электронном виде.

Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений

3.1. Обращения поступают в ГБУ «ГКО» по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

3.2. Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, вскрываются, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

3.3. 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.

3.4. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

Глава 4. Регистрация обращений

4.1. Все поступившие в ГБУ «ГКО» обращения подлежат обязательной регистрации в течение рабочего дня:

1) Обращения, адресованные директору ГБУ «ГКО», в том числе обращения, направленные в ГБУ «ГКО» из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

2) Запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры и судов.

4.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений, поступивших в виде электронного документа, адресованных в ГБУ «ГКО», осуществляется в течение рабочего дня.

В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

4.3. Регистрация всех обращений, поступивших на имя директора ГБУ «ГКО», заместителя директора ГБУ «ГКО» ведется в приемной директора ГБУ «ГКО» делопроизводителем отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений по электронной почте или по информационным системам общего пользования регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

Устные обращения граждан на личных приемах директора ГБУ «ГКО» обращения, поступающие по телефону, устные обращения (с установленными данными заявителя) регистрируются в журнале устных обращений граждан ГБУ «ГКО».

4.4. Регистрация обращений осуществляется в журнале учета обращений и (или) с использованием автоматизированной системы.

4.5. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

4.6. Регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового номера поступившего обращения.

4.7. 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.

4.8. 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

5.1. Обращения, поступившие в адрес директора ГБУ «ГКО» и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции ГБУ «ГКО», подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение директору ГБУ «ГКО» 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".

Директор ГБУ «ГКО» по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами в праве:

- 1) дать необходимые поручения.
- 2) поставить исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

5.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, директор ГБУ «ГКО» наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

5.4. Работники ГБУ «ГКО» обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

5.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращений, если директором ГБУ «ГКО» 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.

5.6. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора ГБУ «ГКО» работников ГБУ «ГКО» заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.7. Гражданин в письменном или в устном обращении к директору ГБУ «ГКО» обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает наименование бюджетного учреждения, либо фамилию, имя, отчество работника ГБУ «ГКО», 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.

5.8. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

5.9. Не подлежат направлению на рассмотрение директору ГБУ «ГКО» работникам ГБУ «ГКО»:

- 1) 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;
- 2) обращения, текст которых не поддается прочтению;
- 3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- 4) письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

5.10. В случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, пункта 5.9 настоящего Положения, делопроизводителем отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» 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.

5.11. 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.

5.12. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, копия направляется должностным лицам ГБУ «ГКО» в соответствии с их компетенцией для ознакомления и принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Обращение остается в деле.

5.13. 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.

5.14. В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, делопроизводителем отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

5.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.16. 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.

5.17. 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, директор ГБУ «ГКО» 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.

5.18. В соответствии с резолюцией делопроизводителя отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО», 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. Передача обращений исполнителям осуществляется в течение двух дней.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.19. 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 контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

5.20. 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.

5.21. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией директора ГБУ «ГКО», не может быть исполнено (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию), исполнитель в течение двух дней с момента получения и не позднее семи дней со дня регистрации обращения в делопроизводителем отделе кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» возвращает обращение директору ГБУ «ГКО» для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО»

5.22. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью директора ГБУ «ГКО». Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в ГБУ «ГКО».

5.23. После подписания ответов директором ГБУ «ГКО», они возвращаются в отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО». Специалистом отдела осуществляется регистрация ответов в течение одного рабочего дня. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под роспись. Копия ответа остается в отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

5.24. 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.

5.25. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» в течение пяти лет.

Глава 6. Личный прием граждан в ГБУ «ГКО»

6.1. Личный прием граждан (далее - прием) в ГБУ «ГКО» проводится директором ГБУ «ГКО» и его заместителями.

Организацию личного приема граждан обеспечивает отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

6.2. Прием граждан директором ГБУ «ГКО» проводится в кабинете директора по понедельникам с 14.00 часов до 17.00 часов.

6.3. Личный прием граждан заместителями директора ГБУ «ГКО» осуществляется в среду с 14.00 часов до 17.00 часов.

6.4. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в приемной директора ГБУ «ГКО».

6.5 На прием могут быть приглашены должностные лица ГБУ «ГКО», в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приема. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц ГБУ «ГКО») на приеме устанавливается директором до проведения приема и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц ГБУ «ГКО»).

6.6. 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.

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

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «ГКО» или должностного лица ГБУ «ГКО», 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

7.1. 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 ГБУ «ГКО» 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, приславшему обращение.

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

7.2. Ответы оформляются на бланке письма ГБУ «ГКО» за подписью директора ГБУ «ГКО» или заместителей директора ГБУ «ГКО» в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в ГБУ «ГКО» и в соответствии с рекомендациями по составлению ответа на обращение граждан. (Приложение № 1).

7.3. 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.

7.4. 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

8.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

8.2. Решения по предложениям, заявлениям должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.

8.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению, нарушенных действиями (бездействием) решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

8.4. 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.

8.5. Результат рассмотрения обращения регистрируется в контрольно-учетной карточке и (или) в журнале регистрации письменных обращений, как правило, в следующей форме: "Решено положительно"; "Разъяснено"; "Отказано". При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

8.6. 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

9.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на должностных лиц ГБУ «ГКО».

9.2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в ГБУ «ГКО», контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью и качеством исполнения поручений возлагается на отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

9.3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений специалист отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» 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.

9.4. 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.

Контроль исполнения документов строится на базе регистрационных данных.

9.5. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращения граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения граждан.

9.6. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор ГБУ «ГКО» или заместитель директора ГБУ «ГКО».

9.7. При осуществлении функции контроля по результату, директор ГБУ «ГКО» вправе дать дополнительные поручения исполнителям, если выполнены не все первичные поручения или эти поручения выполнены не должным образом, а обращение не разрешено по сути.

9.8. 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 начальником отдела кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» могут вноситься предложения по принятию мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим подобные факты в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.9. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращений граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

9.10. Дела по обращениям граждан и документы по их рассмотрению хранятся в отделе кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО» согласно номенклатуре дел 5 лет.

В случае неоднократного обращения - 5 лет после последнего рассмотрения. После чего, экспертная комиссия отбирает дела к уничтожению.

9.11. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, оформляются в дело и формируются папки по порядку регистрационных номеров дел.

Образец заявления, журнал регистрации обращений граждан, обратившихся на прием по личным вопросам представлены в приложениях № 2-4 к настоящему Положению.

Глава 10. Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений граждан

10.1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления с указанными материалами гражданин подает заявление на имя директора ГБУ «ГКО». После ознакомления гражданина с документами он расписывается на заявлении и указывает дату ознакомления.

10.2. Справочную информацию о рассмотрении обращений граждан предоставляет отдел кадровой службы и информационных технологий ГБУ «ГКО».

10.3. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения; 3) о продлении срока рассмотрения обращения; 4) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

Глава 11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

В целях повышения ответственности за исполнение решений по обращениям граждан представляем примерную структуру содержания ответов заявителям.

Ответ должен содержать три части:

1. Вводная.
2. Основная часть.
3. Заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения граждан:

- фамилия, инициалы имени, отчества заявителя;
- адрес заявителя (элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи);
- обращение к заявителю;
- ссылка на регистрационный номер и дату регистрации обращения; - краткое содержание вопросов обращения.

В основной части должно быть указано:

- какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения (что сделано, кем, в какие сроки, чем подтверждено, дата выезда, участники.);
- каковы конкретные результаты проведенной работы.

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата	Ф.И.О.	Адрес/ телефон	Краткое содержание	Исполнитель	Результат рассмотрения	Дата и № ответа

Шаблон журнала регистрации обращений (заявлений) граждан

Директору ГБУ «ГКО»
Р.К.Бауаеву

от _____

_____ (Ф.И.О. полностью)

_____ (почтовый адрес для направления ответа,
с указанием индекса)
Контактный телефон:

заявление

Текст

дата

Подпись

СПИСОК

лиц, обратившихся на прием по личным вопросам к директору

№	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося	Адрес места жительства, номер контактного телефона	Содержание обращения	Резолюция директора