Приложение № 1 к Приказу ВС МТУ Росавиации от « 13 » 08 2015 г. № 59

**ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан в Восточно-Сибирском
межрегиональном территориальном управлении воздушного транспорта
Федерального агентства воздушного транспорта**

1. **Общие положения**
2. Положение об организации рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в Восточно-Сибирском межрегиональном территориальном управлении воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта (далее Управление) разработано в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ (далее - Закон), Федеральным законом «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ, определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Управления.
3. В настоящем Положении в соответствии со статьей 4 Закона применяются следующие основные термины:
* обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
* предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально­экономической 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 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 или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3 . Положение распространяются на обращения граждан поступающие в Управление в письменной форме, в форме электронного документа (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом.

1. Должностные лица Управления, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.
2. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом государственной службы, кадров и документационного обеспечения (далее - ОГСКиДО), а также в структурных подразделениях Управления.
3. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Управления несут руководители структурных подразделений Управления.
4. Должностные лица Управления, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Управление граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.
5. Обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному приему и рассмотрению (часть 1 статьи 9 Закона).
6. **Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**
7. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером, направляются по почтовому адресу Управления: 664007, г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, д. 97, кабинет № 217.
8. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в Управлении по адресу, указанному в п.8 Положения.
9. Режим работы приема личных обращений:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

1. Обращения в форме электронного документа направляются на электронную почту Управления vsmtu@vs.favt.ru. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (395) 29-23-89.
2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Управления, ответственного за его исполнение, осуществляется ОГСКиДО по телефонному номеру 8 (395) 29-20-20:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Управления, информационно-справочная работа осуществляется в этом структурном подразделении.

1. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений, почтовом адресе, факсе, месторасположении Управления размещена на официальном сайте Управления, а также предоставляется должностными лицами ОГСКиДО Управления.
2. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Управления.
3. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Управлении, а также на официальном сайте Управления.
4. **Прием и регистрация обращения**
5. Поступающие в Управление письменные обращения принимаются ОГСКиДО, где осуществляется их регистрация в установленном порядке.
6. Гражданин в своем обращении в Управление в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Управления, либо его должность, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона).
7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона).
8. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами ОГСКиДО. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководства ОГСКиДО.
9. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностными лицами ОГСКиДО:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

1. По выявленным нарушениям и недостаткам ОГСКиДО Управления составляются акты на письма:
* к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
* при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
* в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами ОГСКиДО Управления.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в ОГСКиДО.

1. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами ОГСКиДО Управления возвращаются на почту невскрытыми.
2. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется должностными лицами ОГСКиДО путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее - АСУ).
3. На каждое поступившее в Управление обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).
4. На обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.
5. Должностные лица ОГСКиДО при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.
6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же

содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве

дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа, регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве

направленных дублированных обращений.

1. Повторными считаются обращения, поступившие в Управление от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:
* гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
* со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

1. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.
2. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются должностными лицами ОГСКиДО руководителю Управления (далее - Руководитель) или его заместителям (далее - руководство Управления).
3. После рассмотрения Руководителем или руководством Управления обращения вместе с резолюциями возвращаются в ОГСКиДО.
4. ОГСКиДО исполнение обращений, доложенных Руководителю или руководству Управления, берется на контроль.
5. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Управления, ответственным исполнителем является структурное подразделение Управления или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение - ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Управления, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения должностные лица ОГСКиДО направляют копии обращения.
6. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
7. **Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях**

**Управления**

1. . Руководитель либо должностное лицо структурного подразделения, определенное в качестве ответственного за делопроизводство в структурном подразделении Управления и наделенное соответствующими полномочиями (далее - ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Управления) принимает поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений и, после принятия решения об их рассмотрении, определяет при их регистрации в качестве исполнителей начальников соответствующих отделов структурного подразделения Управления.
2. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Управления его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Управление возвращает его в ОГСКиДО с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.
3. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение - исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Управления, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.
4. Передача обращений из одного структурного подразделения Управления в другое осуществляется только через ОГСКиДО на основании резолюции руководителя структурного подразделения Управления либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Управления, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.
5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Управления о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается Руководителем или руководством Управления в соответствии с распределением обязанностей между руководством Управления.
6. Основной исполнитель приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.
7. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (часть 1 статьи 11 Закона).
8. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона).
9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Управление сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона).
10. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель, руководство Управления или структурного подразделения - ответственного исполнителя 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 одно и то же структурное подразделение Управления (часть 5 статьи 11 Закона).

Данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.11 . 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 (часть 6 статьи 11 Закона).

1. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление либо его должностному лицу (часть 7 статьи 11 Закона).
2. Письменное обращение, поступившее в Управление в соответствии с его компетенции, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в целях получения документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, Руководитель Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (часть 2 статьи 12 Закона).

1. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.
2. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.
3. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место (часть 2 статьи 9 Закона). Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Управления принимается руководством Управления. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в ОГСКиДО.
4. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись Руководителю или руководству Управления.
5. В проекте окончательного ответа гражданину указывается фамилия, имя, отчество и контактный телефон исполнителя (исполнителей) по рассмотрению обращения.
6. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.
7. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.21 . Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

1. Исходящие письма, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, основным исполнителем распечатываются на официальном бланке Управления и направляются на визирование и подписание Руководителю или руководству Управления с приложением текста обращения гражданина.
2. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
3. Ответы гражданину, подписанные Руководителем, руководством Управления, вместе с перепиской направляются в ОГСКиДО для исходящей регистрации и отправки адресатам.
4. Все действия должностных лиц структурных подразделений Управления по использованию АСУ (принятие документов из "электронного почтового ящика" структурного подразделения Управления, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лица, их производивших.
5. Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Управления ежедневно (при наличии ответов гражданину) формируют комплект исходящих ответов гражданину на отправку, создают в АСУ электронную форму реестра ответов гражданину (далее - реестр) путем внесения в АСУ номера исходящих РКК. Информация о дате формирования реестра в автоматическом режиме размещается в соответствующих полях РКК, и эта дата является датой ответа гражданину.

Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Управления после формирования реестра проставляют в ответах гражданину исходящую дату, которая должна соответствовать дате реестра.

1. Перед передачей ответов гражданам на отправку ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Управления проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.
2. Дата поступления в ОГСКиДО ответов гражданам является датой окончательного исполнения обращения.
3. **Порядок завершения работы с обращением**
4. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 10 Закона).
5. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются в дела в структурном подразделении - ответственном исполнителе, структурном подразделении - соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

* алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
* систематический (по входящим регистрационным номерам).
1. Подлинники обращений, взятых на контроль ОГСКиДО, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в ОГСКиДО в соответствии с номенклатурой дел ОГСКиДО.
2. **Организация личного приема граждан**
3. . Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Управления. Для этого они оборудуются:
* системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
* средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
* доступными местами общественного пользования (туалетами);
* удобными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
* доступными местами хранения верхней одежды граждан.
1. Приемная Управления, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Приемная Восточно-Сибирского Межрегионального управления воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта".
2. Места получения информации о работе с обращениями в Управлении оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.
3. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.
4. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.
6. Руководителем и руководством Управления проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Управления, в закрепленных за ними служебных помещениях Управления.
7. Личный прием граждан Руководителем и руководством Управления по вопросам, относящимся к полномочиям Управления, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Руководителем.
8. Организацию личного приема граждан Руководителем и руководством Управления осуществляет ОГСКиДО путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Управления;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Управления, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Управления, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

1. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Управления осуществляют должностные лица этих соответствующих структурных подразделений Управления путем уведомления граждан в установленном настоящим Положением порядке о проведении личного приема, его месте и времени.

Прием граждан в структурных подразделениях Управления осуществляется в порядке живой очереди без проведения записи на прием. Результаты личного приема граждан указываются в карточках приема в установленном настоящим Положением порядке.

1. **Проведение личного приема**
2. . При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан с использованием автоматизированной базы данных "Прием граждан".
4. Должностные лица ОГСКиДО, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в Приемной Управления (далее - должностные лица ОГСКиДО), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.
5. При проведении личного приема граждан должностные лица Приемной Управления вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Управления по поручению руководителя Управления.
6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).
7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
8. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Управления, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (пункт 6 статьи 13 Закона), о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.
10. **Анализ обращений**
11. Руководители структурных подразделений Управления обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям Управлением в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Управления.

1. Руководители структурных подразделений Управления на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.
2. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Управления направляется в ОГСКиДО аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 8.1- 8.2 Положения.
3. ОГСКиДО обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и подготавливает необходимую отчетную информацию.
4. **Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**
5. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
6. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

д) снятие обращений с контроля.

1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.
2. ОГСКиДО осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
3. В ходе осуществления такого контроля должностные лица ОГСКиДО, имеют

право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

1. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято

на контроль, и на их РКК ОГСКиДО проставляется штамп "Контроль. Срок до ".

1. ОГСКиДО еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек или истекает на данной неделе.
2. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля ОГСКиДО после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.
3. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.
4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
5. Руководство структурных подразделений Управления должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

Х. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения граждан, возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при

рассмотрении обращений

1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда (ст. 16 Закона).