



**РЕСПУБЛИКА КРЫМ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АЛУШТЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 января 2019 года

г. Алушта

№ 100

**О Порядке рассмотрения обращений
граждан и организации их личного приема
в Администрации города Алушты
Республики Крым**

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 20 Устава муниципального образования городской округ Алушта Республики Крым, статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан», администрация города Алушты,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и организации их личного приема в Администрации города Алушты Республики Крым (прилагается).
2. Отделу информационного обеспечения и внешних связей (С.В. Ярмантович) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования городской округ города Алушта Республики Крым и опубликовать в газете «Алуштинский вестник».
3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Алушты Г.В. Перепелицу и начальника отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Ю.С. Сильванович.

Глава администрации города Алушты

Г.И. Огнёва

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
города Алушты
Республики Крым
от 31 января 2019 г. № 100

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и организации приема граждан в
Администрации города Алушты Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации города Алушты Республики Крым (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, поступивших в Администрацию города Алушты в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее – обращения), а также порядок осуществления личного приема граждан в Администрации города Алушты Республики Крым (далее – Администрация города).

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 27 ноября 2017 года, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Конституцией Республики Крым, Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан», Уставом муниципального образования городской округ Алушта Республики Крым, Регламентом Администрации города Алушта Республики Крым, Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Алушта Республики Крым (далее – Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящего Порядка.

1.3. Должностные лица Администрации города, структурных подразделений несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Работа с обращениями, поступившими в Администрацию города в письменной форме (далее – письменные обращения) и в форме электронного документа (далее – электронные обращения), является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации города.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.6. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением муниципальных услуг.

1.7. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию города путем заполнения специальной формы «Интернет-приемная», которая прикреплена к официальному адресу электронной почты муниципального образования, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: adm@alushta.rk.gov.ru

1.8. Прием обращений граждан в телефонном режиме в Администрации не осуществляется.

1.9. Обращения граждан рассматриваются главой администрации города Алушты, (далее – глава администрации), первым заместителем главы и заместителями главы администрации в соответствии с действующим распределением функциональных обязанностей.

1.9.1. Руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации города рассматривают обращения граждан:

- в случае направления гражданином обращения в адрес данного структурного подразделения;
- в соответствии с полномочиями структурных подразделений по предоставлению муниципальных услуг;
- в соответствии с резолюцией руководства Администрации города.

1.10. Должностные лица Администрации несут персональную ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении, исполнении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения своему непосредственному руководителю, **письменно уведомив** об этом начальника отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема или лицо, замещающее его в установленном порядке.

1.12. Работа с обращениями граждан включает:

- регистрацию обращений, поступивших в Администрацию города;
- рассмотрение обращений граждан руководством Администрации города;
- направление обращений граждан для исполнения руководителям структурных подразделений Администрации в соответствии с компетенцией;
- подготовку письменных ответов на обращения граждан специалистами Администрации в пределах компетенции управлений, отделов;
- уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности,
- контроль за рассмотрением обращений граждан и выполнением принятых по ним решений;

- информационно-справочную работу по обращениям граждан;
- хранение обращений граждан и передачу их в архив;
- организацию личного приема граждан главой администрации;
- подготовку отчетов по работе с обращениями граждан.

1.13. При рассмотрении обращений в Администрации граждане имеют право:

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- обращаться с жалобой в административном и(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации на принятые по их обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц Администрации или ее подразделений в связи с рассмотрением их обращений;
- обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их обращений.

1.14. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача в архив осуществляются согласно настоящему Порядку.

1.15. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Администрации.

1.16. Обращения принимаются:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08: до 16:00
- с 16:00 до 17:00 осуществляется сканирование ответов.

1.17. Почтовый адрес для письменных обращений:

пл. Советская, 1, г. Алушта, Республика Крым, 298516, Администрация города Алушты.

Адрес электронной почты: adm@alushta.rk.gov.ru

Телефон для справок:

(36560) 3-37-07 - отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Администрации.

Сведения о телефонных номерах структурных подразделений Администрации и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте муниципального образования городской округ Алушта.

II. Основные термины и понятия, используемые в Порядке

2.1. Обращением признаётся **предложение, заявление или жалоба**, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина в Администрацию города.

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

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

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

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации.

Ответственный исполнитель - согласно резолюции руководителя осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. **При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.**

Коллективные обращения - обращение двух и более граждан в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющие общественный характер.

Повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом;

Письменные обращения граждан – это обращения, поступившие на бумажном носителе от граждан лично, через почтовую связь, либо по информационным системам (электронная почта, «Интернет-приемная» на официальном сайте Муниципального образования городской округ Алушта), а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами;

Устные обращения граждан – это обращения, которые излагаются во время личного приема руководителей Администрации города;

Общий контроль – контроль за своевременным рассмотрением всех обращений граждан, поступивших непосредственно в Администрацию города и зарегистрированных в установленном порядке.

Дополнительный контроль – контроль за обращениями граждан, на которые даны промежуточные ответы, до вынесения и принятия необходимых мер для полного разрешения обращений.

III. Требования к письменному обращению

3.1. Письменное обращение гражданина, обратившегося в Администрацию, должно содержать:

Наименование органа – Администрация города Алушты, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Администрации;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы,

личную подпись и дату.

3.2. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию города Алушты или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в

установленном порядке, как и письменное обращение. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации.

IV. Организация работы с обращениями граждан и их регистрация

4.1. Организацию работы с обращениями граждан, поступающими в Администрацию, их регистрацию, анализ, контроль за сроками их прохождения и рассмотрения, полнотой и качеством проверки, подготовку предложений по устранению выявленных нарушений и недостатков, организацию проведения личного приема граждан руководством Администрации осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Администрации.

4.2. Обращения рассматриваются и разрешаются в сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 27 ноября 2017 года.

4.2.1. Обращение гражданина (в письменном виде и в форме электронного документа), поступившее в Администрацию, регистрируется отделом по работе с обращениями граждан и организации их личного приема **в течение трёх дней** с момента поступления и по нему должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующий Орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения гражданину, направившему обращение;
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

4.2.2. Конверты (бандероли) с документами (за исключением с пометкой «лично») вскрываются, проверяется их комплектность, целостность документов и приложений к ним. При несоответствии адресата, указанного в документе, почтовому адресу на конверте, документ пересылается главным специалистом отдела по принадлежности или возвращается отправителю.

4.2.3. В случае некомплектности присланных материалов, механических повреждений составляется акт, который присоединяется к полученным документам и передается руководителю для принятия решения по данному факту в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Алушты Республики Крым.

4.2.4. Конверты поступивших документов, как правило, уничтожаются, кроме случаев, когда только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения документов.

В случае повреждения конверта, делается отметка в почтовом реестре.

Конверты хранятся и прикладываются к документам в случае, когда только по конверту можно установить адрес отправителя, время отправления и получения документа, или когда в конверте отсутствуют отдельные документы или установлено несоответствие номеров документов с номерами на конверте.

4.3. Главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема, вносит содержание обращения и прилагаемые к нему материалы (сопроводительные документы, пр.) в АСОГ (автоматизированная система обращений

граждан), посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по обращению данными;

- В карточку вносятся: - фамилия, имя, отчество автора;
- адрес (номер телефона);
- вид обращения;
- категория заявителя;
- контрольный срок исполнения;
- Ф.И.О. руководителя администрации города, которому обращение направлено для рассмотрения;
- тематика обращения;
- ход рассмотрения обращения с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (дата переноса сроков), даты фактического исполнения и результата рассмотрения, отметки о снятии с контроля.

В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системой номер, который состоит из последовательного набора заглавной буквы и 3 цифровых значений через знак «/», где: заглавная буква латинского алфавита, является первой буквой в фамилии заявителя (коллективные обращения обозначаются буквами КО) / первое цифровое значение - номер региона Республики Крым по классификатору АСОГ (1 – Алушта и т.д.) / второе цифровое значение - порядковый номер регистрации обращения / третье цифровое значение - индекс формы поступления обращения (2 – означает, что обращение поступило в письменной форме, 5 – в форме электронного документа и т.д.).

На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу указываются сведения о регистрации (дата, порядковый номер) посредством проставления регистрационного штампа. В случае если указанное место занято текстом, сведения о регистрации указываются в другом месте, позволяющем их прочтение.

4.3.1. При поступлении обращения главный специалист отдела по работе с обращениями проверяет наличие указанных автором вложений и приложений.

Поступившее обращение проверяется также на повторность поступления. Если указанные в обращении приложения отсутствуют, главный специалист отдела по работе с обращениями делает соответствующую запись в регистрационной карточке.

4.4. Обращения граждан с проектом резолюции направляются отделом для рассмотрения главе администрации города.

4.5. Согласно резолюции главы администрации или уполномоченного лица определяется структурное подразделение или должностное лицо (ответственный исполнитель), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.6. Рассмотренные главой администрации обращения возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема для внесения в электронную программу АСОГ содержания резолюции.

4.6.1. Обращения заявителей, направленные, согласно резолюции главы администрации, первому заместителю, заместителям главы администрации должны быть рассмотрены в течение двух дней и возвращены в отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема с соответствующими поручениями (резолюциями) для внесения в электронную программу АСОГ содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям для организации проверки вопросов, поставленных в обращении, и подготовки проекта письменного ответа.

4.7. Обращения, поступившие главе администрации города Алушты, первому заместителю, заместителям главы администрации рассматриваются исполнителями в срок до **30 календарных дней** со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и

организации их личного приема, **если иной срок не установлен** в поручении (резолуции) к обращению.

4.7.1. В исключительных случаях(проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер) глава администрации либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на **30 (тридцать)** дней, о чем ответственный исполнитель **уведомляет** гражданина, направившего обращение.

4.7.2.Для этого **ответственный исполнитель (руководитель структурного подразделения)**не позднее, чем за **5 дней до истечения срока** рассмотрения обращения представляет на имя курирующего руководителя соответствующую служебную записку и обязательно промежуточный ответ заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием срока направления ответа (производится соответствующая отметка в компьютерной базе данных). В данных документах обосновывается необходимость продления срока рассмотрения обращения. При этом общий срок рассмотрения вопросов, затронутых в обращении, **не может превышать шестидесяти дней.**

4.8.Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, **но не позднее 15 дней** со дня их получения. О результатах рассмотрения уведомляется заявитель.

4.9.В случаях, когда поручение дается нескольким исполнителям, подлинник обращения **направляется исполнителю, указанному в резолюции первым**, который обобщает информацию соисполнителей и контролирует своевременность предоставления ими информации по обращению, а также готовит обобщенный ответ. Соисполнителям направляются копии обращения.

4.10. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются **ответственными исполнителями** заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. При последующем поступлении обращения в Администрацию города после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное в соответствии с настоящим Порядком.

4.11.Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений, которым давались поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

4.11.1.Должностные лица структурных подразделений Администрации, муниципальных предприятий, территориальных органов несут персональную ответственность за их сохранность, качество и сроки подготовки ответов заявителям.

4.12.Письменные обращения, на которые **даются промежуточные** ответы, с **контроля не снимаются.** Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по рассмотрению обращения.

4.13.Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты обоснованные решения и необходимые меры по его исполнению, а заявитель уведомлен о результатах проверки обращения. В таком случае **должностное лицо, давшее поручение (резолуцию) по рассмотрению обращения снимает обращения с контроля.**

4.14.Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится **ответственным исполнителем до сведения гражданина в письменной форме** со ссылкой на действующее законодательство и с изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого распоряжения. **При этом указываются меры, принятые исполнителем для проверки этого обращения.**

4.15. Документы по приему и рассмотрению обращений граждан группируются главным специалистом в дела и хранятся в отделе по работе с обращениями и организации их личного приема на бумажных носителях и в электронном виде в соответствии с номенклатурой дел Администрации города и требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.16. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.17. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законодательством.

4.18. Разъяснение нормативных актов Администрации, практики их применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами Администрации, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

4.19. При поступлении в Администрацию города повторных письменных обращений должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан, в обязательном порядке исполнителю данного обращения предоставляется переписка по предыдущим обращениям.

4.20. Для обеспечения полноты и объективности рассмотрения обращений, при необходимости с выездом на место, к их рассмотрению основным исполнителем могут привлекаться другие специалисты и заявители.

4.21. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

4.22. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- изучает суть обращения и поднимаемых вопросов;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение, выходом на место;
- запрашивает (при необходимости), в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы, касающиеся сути поставленного в обращении, вопроса из других ведомств (должностных лиц), **осуществляет контроль за сроками исполнения запрашиваемой информации;**
- инициирует (в исключительных случаях) вопрос продления срока рассмотрения Обращения или прекращения дальнейшей переписки;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, готовит предложения по возможному оказанию заявителю социальной помощи или поддержки;
- подготавливает ответ о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в **письменном** виде за подписью руководителя или уполномоченного лица.

Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения Обращения.

- при поступлении обращения на рассмотрение в Администрацию города из Совета министров Республики Крым, федерального органа исполнительной власти с предписанием порядка рассмотрения «для ответа заявителю» - ответ даётся только заявителю;

- при поступлении обращения на рассмотрение в Администрацию из Совета министров Республики Крым федерального органа исполнительной власти с предписанием порядка рассмотрения «для ответа заявителю и направления результатов рассмотрения в федеральный орган исполнительной власти» - ответ даётся заявителю и о результатах рассмотрения информируется федеральный орган исполнительной власти (прилагается ответ заявителю).

- при поступлении обращения на рассмотрение в Администрацию города из Совета министров Республики Крым, федерального органа исполнительной власти с предписанием «предоставления в федеральный орган исполнительной власти информации по обращению» - истребуемая информация по обращению направляется в федеральный орган исполнительной власти, заявителю ответ не даётся;

- при поручении проверки обращения двум и более исполнителям - исполнитель, указанный в резолюции первым или в отношении которого сделана пометка «для сбора данных или обобщения», данный ответственный исполнитель обобщает информацию соисполнителей, контролирует своевременность предоставления ими информации по обращению, а также готовит обобщенный по обращению ответ;

- при поручении проверки обращения двум и более исполнителям с резолюцией «по компетенции или в части касающейся» - первый, указанный в резолюции исполнитель, даёт заявителю ответ в части касающейся и ответ на вопросы информационного порядка, а соисполнители – в части касающейся;

- при поступлении в Администрацию города на рассмотрение обращения с резолюцией высшего должностного лица субъекта Российской Федерации или его заместителей о «проведении во исполнение обращения конкретных мероприятий» – рассмотрение обращения проводится структурным подразделением Администрации согласно Федеральному закону № 59-ФЗ и в соответствии с указанной резолюцией;

- при поступлении коллективного обращения за подписью нескольких лиц, ответ о результатах его рассмотрения направляется каждому или одному из них (*как правило, первому по расположению подписи*) с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов;

- в случае невозможности удовлетворения просьб и требований, изложенных в заявлении, до сведения заявителя доводятся объективные причины невозможности их исполнения, а также указываются возможные пути реализации просьб и требований и порядок обжалования принятого по обращению решения;

- в случае получения переадресованного обращения, по компетенции исполнения, из Органа и объективной необходимости перенаправить его в другой Орган – об очередной переадресации уведомляется гражданин, направивший обращение, а адресуемому Органу предписывается направление, по результатам рассмотрения, ответа заявителю и уведомления о его результатах Органа, инициатора рассмотрения обращения;

- отсутствие непосредственного исполнителя (*болезнь, отпуск и пр.*) не снимает с ответственного исполнителя обязанности по своевременному и качественному рассмотрению обращения;

4.23. Уполномоченные должностные лица Администрация города при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий **вправе:**

- приглашать граждан, направивших обращение, для личной беседы;

- запрашивать в случае необходимости, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы в иных органах;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выходом на место;
- направлять на рассмотрение обращения другим органам и должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

По итогам рассмотрения Обращения может быть принято одно из следующих решений:

- **«поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»);
- **«разъяснено»** (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения);
- **«не поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению);
- **«не подлежит рассмотрению», «оставлено без ответа»** (возвращено заявителю, оставлено без ответа, прекращена переписка);
- **«перенаправлено»** (перенаправлено для разрешения поставленных вопросов в другой Орган в соответствии с компетенцией).

4.24.Состояние работы по соблюдению в Администрации Порядка и сроков рассмотрения обращений, полноты и качества подготавливаемых ответов анализируется отделом по работе с обращениями граждан и организации их личного приема и докладывается главе администрации **еженедельно**.

4.24.1.Состояние в Администрации работы по организации рассмотрения обращений анализируется отделом по работе с обращениями граждан и организации их личного приема и **ежеквартально** (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года).

4.24.2.Вопросы организации работы с обращениями регулярно рассматриваются (**протоколно**) в Администрации на расширенных аппаратных совещаниях.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

5.2. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация города вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5.3. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Администрация города 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

5.4. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, **направляется ответственным исполнителем** в течение **5 (пяти)** дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции;

5.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, направляется в течение **7 (семи)** дней со дня регистрации **ответственным исполнителем** в соответствующий Орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации такового;

5.6. Кроме того в течение **7 (семи)** дней со дня регистрации **ответственным исполнителем**:

5.6.1. Возвращается гражданину обращение, **в котором обжалуется судебное решение**, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5.6.2. Сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а **текст письменного обращения не поддается прочтению и не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы**;

5.6.3. Подлежит направлению в государственный орган (в соответствии с его компетенцией) обращение, в котором **содержатся сведения** о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

5.7. Администрация города или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу **Администрации Президента** Российской Федерации, Государственного Совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым или должностного лица, рассматривающего обращение, представляют запрашиваемые документы и материалы в течение **15(пятнадцати)** дней;

5.8. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение **20 (двадцати)** дней со дня регистрации;

5.9. 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;

5.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию города, в структурное подразделение Администрации города либо соответствующему должностному лицу.

VI. Особенности рассмотрения обращений граждан в форме электронного документа

6.1. Обращение, поступившее в Администрацию города Алушты или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны

быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6.2. Ответ на обращение **направляется главным специалистом отдела** по работе с обращениями граждан и организации их личного приема в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию города Алушты или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона 59-ФЗ на официальном сайте данных муниципального образования городской округ Алушта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.3. В случае если в обращении изложен вопрос в виде предложения, заявления либо жалобы без указания места события (адрес описанного места, действия, факта или события и т.п.), автору обращения **ответственным исполнителем** направляется ответ с просьбой уточнить данные, необходимые для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Если в поступившем в форме электронного документа тексте, набранном в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе **ответственным исполнителем** разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.5. Ошибочно направленные электронные обращения остаются без рассмотрения.

6.6. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению ответственными исполнителями в **семидневный срок** со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

VII. Оформление и направление письменного ответа, сроки

7.1. На все обращения, кроме отдельного случая устного обращения на личном приеме гражданину, направившему обращение, дается письменный ответ.

7.1.1. Ответ на обращение **направляется главным специалистом отдела** по работе с обращениями граждан и организации их личного приема в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

7.1.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

7.1.3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

7.2. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, Государственным Советом Республики Крым, Советом министров Республики Крым, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.2.1. На поступившее в Администрацию города или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, **ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения,** может быть размещен **ответственным исполнителем** с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона 59-ФЗ **на официальном сайте данных муниципального образования** городской округ Алушта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.2.2. В случае поступления в Администрацию города или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных муниципального образования городской округ Алушта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, **в течение семи дней** со дня регистрации обращения **ответственным исполнителем** сообщается электронный адрес официального сайта муниципального образования городской округ Алушта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором **размещен ответ на вопрос,** поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, **не возвращается.**

7.3. Ответ на материалы, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппаратомполномочногопредставителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, Государственного Совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым, **направляется за подписью главы администрации или уполномоченного лица.**

7.3.1. Ответы на обращения, поступившие на имя главы администрации, **направляются за подписью главы администрации или уполномоченного лица.**

7.3.2. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию города, **направляются за подписью первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, согласно распределения функциональных обязанностей.**

7.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.4.1. Отправка обращения должна подтверждаться с распечаткой электронного подтверждения отправки ответа или реестром почтового отправления.

7.5. Не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

7.6. Учётные материалы по обращению (ответ заявителю, обращение, сопроводительные документы, проверочные материалы) передаются главе администрации или уполномоченному лицу, инициировавшему рассмотрение обращения, для принятия решения об окончании рассмотрения, его продолжении или продления сроков рассмотрения.

7.7. В случае получения обращения, по компетенции рассмотрения, из другого Органа – инициатору перенаправления (другому Органу) направляется информация об исполнении обращения с приложением копии ответа заявителю.

7.7.1. Окончанием производства является передача в отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема материалов по обращению на «закрытие» в АСОГ **только после подписания ответа главой администрации или уполномоченного лица**, инициировавшего проведение рассмотрения данного обращения.

7.8. Ответ заявителю сканируется **главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема, с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ**, где обращение отмечается как исполненное.

7.9. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, **с заявителем, обратившимся по социально-значимым и актуальным вопросам муниципального образования городской округ Алушта**, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, **осуществляется обратная связь:**

7.9.1.В телефонном режиме – заместителем начальника отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема,

7.9.2.По адресу электронной почты – ответственным исполнителем с **распечаткой электронного подтверждения, которое передается в отдел** по работе с обращениями граждан и организации их личного приема, результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

7.10. Сроки рассмотрения отдельных видов обращений:

- запросы Депутатов Государственной Думы ФС Российской Федерации, членов Совета Федерации – **в 15-дневный срок** с даты регистрации документа в отделе;
- обращения депутатов Государственной Думы ФС Российской Федерации, членов Совета Федерации, депутатов Государственного Совета Республики Крым – **в 20 – дневный срок** с даты регистрации документа в отделе;
- требования прокуратуры – в установленный срок.

VIII. Порядок оформления ответа на обращение

8.1. Письменный ответ гражданам на обращения (далее – Ответ), информация в Государственный Совет министров Республики Крым, Совет министров Республики Крым, другой Орган (в случае переадресованного обращения по компетенции) оформляются на официальных бланках Администрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

8.2. Перед текстом ответа:

- в левом верхнем углу чистого поля бланка проставляется дата исполнения (подписания ответа) обращения и регистрационный номер обращения в АСОГ Администрации, а под ними дата и исходящий номер Государственного Совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым, другого Органа (в случае переадресованного Обращения по компетенции) (**шрифтом меньшим шрифта основного текста**);

- в правом верхнем углу поля бланка указывается **адресат**: фамилия и инициалы заявителя (**жирным шрифтом**), почтовый адрес заявителя (наименование улицы, номер дома, номер квартиры, название населённого пункта, название района, название республики (края, области, др.), почтовый индекс) или адрес электронной почты, указанные в обращении (**шрифтом текста обращения**);

- если в **Обращении** указано полное имя и отчество заявителя, то в ответе ему **оказывается знак внимания в виде уважительного обращения** к заявителю:

«Уважаемый И... О...!» (ниже почтового адреса, посередине листа, **жирным шрифтом**). В противном случае – знак внимания не оказывается и И.О. не прописывается (т.к. не указаны).

8.3. В тексте ответа:

- заявитель уведомляется, что обращение непосредственно рассмотрено Администрацией города, на какое обращение заявителя (указанная в обращении дата и поднимаемый вопрос) даётся ответ, из какого Органа поступило обращение (в случае переадресации в соответствии с компетенцией);

- текст ответа должен быть изложен чётко, последовательно, кратко, а также содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в обращении вопросы и ссылки на официальные документы и действующее законодательство;

- при отсутствии возможности принятия мер к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя, даются рекомендации о возможных путях решения таковых;

8.4. После текста ответа:

- если в начале ответа было применено обращение: «Уважаемый И... О...!», перед указанием должности главы администрации, первого заместителя, заместителей главы администрации применяется фраза (вставляется в текст): «С **уважением**» (**обычным шрифтом, без знака препинания в конце**);

- ответ на обращение подписывается главой администрации либо уполномоченным на то лицом, указывается должность, инициал имени и фамилия лица, подписывающего ответ (**жирным шрифтом**);

- в левом нижнем углу бланка исполнитель указывает свою фамилию, инициалы и под ней номер служебного телефона (**шрифтом меньшим шрифта основного текста**).

IX. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

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

- снятие обращений с контроля;

- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения обращений.

9.2. Непосредственный контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации города Алушты, которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

9.3. Координацию работы по контролю и рассмотрению обращений в Администрации города Алушты осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Администрации (далее - Отдел).

9.4. Контрольные сроки рассмотрения обращений, направленных из Государственного Совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым, указываются в поручениях (резолюциях) к обращениям и регистрационной карточке обращения.

9.5. При приближении сроков (за 5 дней) начальником отдела по работе с обращениями граждан **выдаются под роспись напоминания** исполнителям о наступлении сроков. **В случае несвоевременного** рассмотрения обращения и пропуска срока подготовки ответа в автоматизированной системе (АСОГ) обращению присваивается статус «**Просрочено**».

9.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по рассмотрению обращения.

9.7. Отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема в пределах своей компетенции координирует работу по контролю за соблюдением Порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений и еженедельно информирует руководство Администрации о нарушениях исполнительской дисциплины.

9.8. Отделом проводится текущая **проверка полноты, качества и сроков** рассмотрения обращений исполнителями (при работе с поступившими ответами, закрытии рассмотренных обращений, направлении напоминаний о наступлении сроков рассмотрения обращений и т.д.).

9.9. При поступлении жалоб на низкое качество рассмотрения обращений либо выявлении нарушений при их рассмотрении отделом по работе с обращениями граждан и организации их личного приема могут проводиться внеплановые проверки работы с обращениями у соответствующих исполнителей.

9.10. Решение о проведении внеплановой проверки принимается заместителем главы администрации (с учетом распределения функциональных обязанностей) по предложению отдела.

9.11. Срок хранения документов по обращениям, связанным с их рассмотрением и решением затронутых вопросов, составляет **пять лет**.

Х. Организация личного приема граждан руководством Администрации города

10.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации города Алушты, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в Администрации города.

График личного приема граждан руководством Администрации города Алушты размещается на официальной странице муниципального образования городской округ Алушта «Портал Правительства Республики Крым», на информационном стенде в вестибюле здания Администрации города Алушты и публикуется в газете «Алуштинский вестник».

10.2. Организацию работы по проведению личного приема граждан главой администрации города Алушты осуществляет заместитель начальника отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема.

10.3. Предварительная запись граждан на личный прием к главе администрации города Алушты осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан и организации их личного приема, кабинет № 1, накануне или в день приема до 12.00 при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

10.3.1. Во время записи на прием к главе администрации города заместитель начальника отдела вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, направить гражданина на прием к первому заместителю главы администрации, заместителю

главы администрации или руководителю структурного подразделения, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

10.4.К участию в проведении личного приема граждан главой администрации города Алушты приглашаются руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации, муниципальных предприятий, учреждений в соответствии с компетенцией.

10.5.Подготовка приема осуществляется по окончании записи на прием. Информация заявителя перепроверяется по компьютерной базе на предыдущие обращения по поставленному заявителем вопросу и при наличии таковых из архива готовится подборка соответствующих документов. При необходимости отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема может запрашивать по вопросу заявителя любую дополнительную информацию в структурных подразделениях Администрации, которые обязаны предоставить ее в отдел.

10.6. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации осуществляют прием в соответствии с графиком приема граждан без предварительной записи. Запись на прием осуществляет секретарь приемной руководителя в установленном порядке. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.7.Поручения главы администрации города Алушты, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, данные во время личного приема граждан, ставятся на контроль отделом по работе с обращениями граждан и организации их личного приема.

10.8.Переданные на личном приеме обращения в письменной учитываются и рассматриваются наравне с иными обращениями граждан в письменной форме.

10.9.При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации, им даются необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывается правовая помощь.

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

10.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует ему обратиться.

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

10.13.Рассмотрение принятых на выездных приемах письменных обращений граждан проводится в соответствии с установленным законодательством порядке.

10.14.Руководители отраслевых (функциональных) органов (структурных подразделений) Администрации осуществляют личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции еженедельно в соответствии с графиками приема, утвержденными главой администрации.

10.15. Контроль за выполнением указаний, данных главой администрации по результатам приема граждан, или резолюций к письменным обращениям, которые направлены на рассмотрение соответствующим структурным подразделениям или должностным лицам осуществляет заместитель начальника отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема.

XI. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Ответственность за анализ работы с обращениями граждан, представление руководству администрации города и государственным органам отчетов по итогам работы с обращениями граждан, регистрацию ответов на обращения граждан, несет начальник отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема.

11.2. Ответственность за организацию личного приема главой администрации города, анализ поручений, данных во время проведения личного приема граждан главой администрации, несет заместитель начальника отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема.

11.3. Ответственность за регистрацию обращений граждан и отправку ответов на обращения несет главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и организации их личного приема.

11.4. Персональная ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, принятие необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), за несвоевременное представление проектов письма-ответа или промежуточного ответа (уведомления о продлении сроков рассмотрения) на обращение, оформление его ненадлежащим образом, потерю документов, **возлагается на ответственного исполнителя.**

**Заместитель главы
администрации города Алушты**

Г.В. Перепелица

**Начальник отдела
по работе с обращениями граждан
и организации их личного приема**

Ю.С. Сильванович