

АДМИНИСТРАЦИЯ ОСТАШКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

«\_27\_\_» \_\_\_\_04. \_ 2018 г. г. Осташков №\_65

Об организации работы с обращениями

граждан в Администрации

Осташковского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Тверской области от 13.04.2009 г. № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области, Уставом Осташковского городского округа Тверской области:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Осташковского городского округа (Приложение).

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Осташковского городского округа организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Порядком.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Осташковского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. С момента вступления в силу настоящего распоряжения признать утратившими силу распоряжение главы муниципального образования «Осташковский район» от 21.01.20015 г. № 3 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации МО «Осташковский район», постановление администрации МО «Городское поселение – г.Осташков» от 26.04.2012 г. № 191 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращения граждан, направленных с помощью сервиса «Интернет-приемная», размещенного на официальном сайте администрации муниципального образования «Городское поселение – г.Осташков», распоряжение Главы администрации МО «Городское поселение – г.Осташков» от 31.03.2008 г.

№ 15 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию «Городское поселение – г.Осташков».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами Администрации Осташковского городского округа Пузыреву О.А.

Глава Осташковского

городского округа А.А.Титов

 Приложение

 к распоряжению Администрации

Осташковского городского округа

 от 27. 04. 2018 г. №65

**Порядок
организации работы с обращениями граждан
в Администрации Осташковского городского округа**

**Раздел 1
Общие положения**

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Осташковского городского округа (далее - Порядок), разработан в целях реализации полномочий Администрации Осташковского городского округа по работе с обращениями граждан.

2. Организация работы с письменными обращениями и личным приемом граждан в Администрации Осташковского городского округа осуществляется в соответствии с  [Конституцией](http://internet.garant.ru/#/document/10103000/entry/0)  Российской Федерации, [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [законом](http://internet.garant.ru/#/document/16310827/entry/0) Тверской области от 13.04.2009 N 27-ЗО "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области", распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 г. № 169-рп «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в исполнительных органах государственной власти Тверской области и признании утратившими силу отдельных распоряжений Администрации Тверской области», [Уставом](http://internet.garant.ru/#/document/47455150/entry/1000)  Осташковского городского округа Тверской области, а также настоящим Порядком.

3. Делопроизводство по работе с обращениями граждан (далее - обращения) в Администрации Осташковского городского округа ведется отдельно от других видов документов.

4. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения обращений, поступающих на имя Главы Осташковского городского округа, в адрес Администрации Осташковского городского округа, осуществляется отделом организационной работы и муниципальной службы Администрации Осташковского городского округа (далее - Отдел).

5. Личный прием граждан проводится Главой Осташковского городского округа, заместителями Главы Администрации Осташковского городского округа, управляющим делами Администрации Осташковского городского округа, руководителями структурных подразделений

Администрации Осташковского городского округа, в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Осташковского городского округа.

6. О почтовом адресе, номерах телефонов, официальном электронном адресе ([сайте](http://udomlya-region.ru/)), номере факса для направления обращений, Администрация Осташковского городского округа информирует граждан через средства массовой информации, информационные системы общего пользования городского округа. Сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах и месте приема граждан размещается в средствах массовой информации и на [официальном сайте](http://udomlya-region.ru/)  Администрации Осташковского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. При информировании о порядке осуществления полномочий Администрации Осташковского городского округа по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Администрации Осташковского городского округа подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам.

Глава Осташковского городского округа, заместители Главы Администрации Осташковского городского округа, управляющий делами Администрации Осташковского городского округа, руководители органов и структурных подразделений Администрации Осташковского городского округа, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно.

8. Гражданин, с учетом режима работы Администрации Осташковского городского округа, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

9. Обращения в Администрацию Осташковского городского округа могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, с помощью телеграфа, факсимильной связи, по электронной почте, через [официальный сайт](http://udomlya-region.ru/) муниципального образования Осташковского городской округ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через средства массовой информации, в ходе личного приема граждан должностными лицами.

10. Обращения не рассматриваются по существу, если:

10.1. от гражданина поступило письменное обращение с просьбой о прекращении рассмотрения его обращения;

10.2. в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу;

10.3. обращение, в котором обжалуется судебное решение;

10.4. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

10.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

10.6. ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**Раздел 2
Прием, регистрация и порядок работы с обращениями**

11. Обращения, поступившие на имя Главы Осташковского городского округа и в адрес Администрации Осташковского городского округа по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи и электронной почты, через [официальный сайт](http://udomlya-region.ru/) Администрации Осташковского городского округа принимает Отдел и осуществляет регистрацию в журнале регистрации обращений (далее - журнал) и направляет на рассмотрение Главе Осташковского городского округа. Журнал ведется в электронном виде. Обращения регистрируются в течение 3 календарных дней со дня поступления.

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, телеграммой, по каналам факсимильной связи, на электронный адрес Администрации Осташковского городского округа, а также через систему межведомственного электронного взаимодействия из Правительства Тверской области, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в Отделе.

Обращения, поступившие в Администрацию Осташковского городского округа по информационным системам общего пользования, а также поданные Главе Осташковского городского округа в письменном виде при проведении информационных мероприятий, передаются в Отдел и рассматриваются в соответствии с федеральным законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка

с указанием даты приема обращения и сообщается номер контактного телефона.

12. При организации в Администрации Осташковского городского округа работы "Прямой линии", прием устных обращений по телефону осуществляется Главой Осташковского городского округа. Если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, по устному поручению Главы Осташковского городского округа специалист общего отдела Администрации Осташковского городского округа регистрирует обращение, заполняет карточку учета входящего телефонного звонка на бланке установленного образца по форме согласно [Приложению 1](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/12) к Порядку для дальнейшего рассмотрения.

Не регистрируются анонимные звонки (без указания фамилии и почтового адреса) и звонки, в которых гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения.

13. Обращениям присваивается входящий номер, состоящий из индекса соответствующего первой букве фамилии гражданина и числового индекса. Коллективное обращение, подписанное двумя и более лицами, отмечается индексом "Колл". Обращения, в которых не указаны фамилия, место жительство заявителя, отсутствует подпись заявителя (анонимное), отмечается индексом "АН".

В случае, если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, каждое обращение регистрируется отдельно.

14. Обращения граждан с поручениями (с резолюциями) Главы Осташковского городского округа передаются в Отдел для внесения специальных отметок в журнале и направляются на рассмотрение заместителям Главы Администрации Осташковского городского округа, руководителям органов и структурных подразделений Администрации Осташковского городского округа (далее - исполнителям).

15. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию государственных органов, других органов местного самоуправления или должностных лиц, а также государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам, не позднее семи дней со дня их регистрации, направляются в эти органы или должностным лицам, в том числе, по системе электронного документооборота или по почте, с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращения.

16. Уведомления гражданам, юридическим лицам, сопроводительные письма к обращениям, зарегистрированным в Отделе, направляются за

подписью должностного лица на бланках установленного образца по формам согласно [приложениям 2 - 6](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/13) к Порядку.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация Осташковского городского округа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается гражданину, если указан почтовый либо электронный адрес, на бланках установленного образца по формам согласно [приложениям 7 - 9](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/18) к Порядку.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения на бланке установленного образца по форме согласно [приложению 10](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/21) к Порядку.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, другие органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, на бланке установленного образца по форме согласно [приложению 11](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/22) к Порядку.

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

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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, должностное лицо Администрации Осташковского городского округа, или у которого согласно резолюции Главы Осташковского городского округа находится на рассмотрении обращение гражданина, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

17. Поручения (резолюции) Главы Осташковского городского округа при рассмотрении обращений пишутся в произвольной форме. Если исполнителю поручается дать ответ гражданину, в резолюции указывается «…рассмотреть и дать ответ заявителю». В случае когда ответ дается за подписью Главы Осташковского городского округа, в поручении исполнителю указывается «…рассмотреть и подготовить проект ответа заявителю».

18. Учет, регистрация, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются Отделом с использованием программно-технических средств.

19. Передача обращения от одного исполнителя другому без уведомления об этом Отдела, не допускается.

20. После рассмотрения обращения возвращаются исполнителями в Отдел со всеми относящимися к ним материалами для формирования дел, хранения и передачи в архивный отдел Администрации Осташковского городского округа.

21. Хранение обращений граждан и всех относящихся к ним материалов у исполнителей не допускается.

**Раздел 3
Работа с отдельными видами обращений**

22. Обращения, запросы, поступившие из органов государственной власти Тверской области и иных органов и организаций регионального уровня, требующие ответа, направляются Отделом на рассмотрение Главе Осташковского городского округа. После поручений (резолюций) Главы Осташковского городского округа на обращении, Отдел вносит специальные отметки в журнале и передает обращение на рассмотрение исполнителям для подготовки ответа.

Рассмотрение обращений депутатов всех уровней осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

23. Организацию работы с опубликованными в средствах массовой информации открытыми письмами в адрес Главы Осташковского городского округа, Администрации Осташковского городского округа осуществляет Отдел в соответствии с федеральным законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком. В случае необходимости ответа гражданам через средства массовой информации Отдел направляет подготовленный материал для размещения в средства массовой информации.

24. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения, либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями в Отделе формируется дело с уже имеющимися ранее документами по данному вопросу.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

25. Обращения с информацией, в которой содержатся факты проявления коррупции на территории Осташковского городского округа, рассматривается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или направляются в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.

26. Ордена, медали, удостоверения к ним, подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение.

Оригиналы и копии других документов, приложенных к обращению, возвращаются гражданину по его просьбе. Администрация Осташковского городского округа имеет право изготовить и оставить в своем распоряжении копии документов и материалов, возвращаемых гражданину.

**Раздел 4
Прием граждан по личным вопросам**

27. Личный прием граждан Главой Осташковского городского округа организует и проводит Общий отдел Администрации Осташковского городского округа.

28. Информация о днях и часах и месте приема граждан по личным вопросам (далее - график) доводится до сведения граждан через средства массовой информации, информационные системы общего пользования, размещается на  [официальном сайте](http://udomlya-region.ru/) Администрации Осташковского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационном стенде Администрации Осташковского городского округа.

29. Прием граждан по личным вопросам Главой Осташковского городского округа осуществляется по предварительной записи и проводится в порядке очередности.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

30. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан на бланке установленного образца по форме согласно приложению [13](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/23) к Порядку.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

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

32. По окончании приема должностное лицо Администрации Осташковского городского округа (далее - должностное лицо) доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по существу его обращения.

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

33. Контроль за исполнением поручений, данных должностным лицом исполнителю в ходе приема, осуществляет общий отдел Администрации Осташковского городского округа.

Организация работы с устными обращениями граждан осуществляется в том же порядке, что и с письменными обращениями.

34. Гражданину в ходе личного приема может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.

35. В случае если гражданин был принят должностным лицом, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на приеме Главой Осташковского городского округа, его прием осуществляется по предварительной записи в соответствии п. 27 настоящего Положения.

36. Карточки личного приема по окончании приема должностными лицами в течение трех рабочих дней передаются в общий отдел, осуществляющий подготовку и проведение личного приема должностного лица, для регистрации, направления поручений исполнителям и осуществления контроля.

**Раздел 5
Сроки рассмотрения обращения**

37. Обращения, поступившие в Администрацию Осташковского городского округа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются не позднее трех дней со дня обращения гражданина.

По поручению Главы Осташковского городского округа в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

38. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений необходимы дополнительные материалы, проведение специальных проверок либо принятие других мер, по мотивированной просьбе исполнителя срок рассмотрения обращений может быть продлен Главой Осташковского городского округа, давшим поручение, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина и Отдела. Продление срока оформляется не менее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

**Раздел 6
Работа с обращениями, поставленными на контроль**

39. Отделом в обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением всех обращений, поступивших в Администрацию Осташковского городского округа, том числе:

39.1. поступивших в Администрацию Осташковского городского округа из федеральных органов государственной власти и других государственных органов и организаций федерального уровня, от депутатов всех уровней и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, с просьбой дать информацию по итогам рассмотрения обращения;

39.2. из средств массовой информации, требующих сообщить результаты рассмотрения;

39.3. поступивших в Администрацию Осташковского городского округа из органов государственной власти Тверской области и других государственных органов и организаций регионального уровня;

39.4. направленных должностными лицами, с указанием о необходимости предоставления в Администрацию Осташковского городского округа информации о результатах рассмотрения обращения;

40. После рассмотрения обращения, поставленного на контроль, исполнитель готовит ответ гражданину и при необходимости - ответ в органы государственной власти, иные организации, депутатам всех уровней, в средства массовой информации.

41. В случае нарушения исполнителями контрольных сроков рассмотрения обращений Отдел готовит и направляет информацию Главе Осташковского городского округа.

42. Ответ на обращение направляется только через Отдел, и только после этого обращение считается исполненным и снятым с контроля.

Обращения, не подлежащие рассмотрению, списываются "в дело" руководителем Отдела.

43. К оформлению ответа на обращения граждан предъявляются следующие требования:

43.1. ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);

43.2. при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

43.3. в случае если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указывают причины, по которым принимается такое решение;

43.4. в ответе указывается, в какой форме проинформирован гражданин о результатах рассмотрения;

43.5. ответ на обращение подписывается Главой Осташковского городского округа либо уполномоченным на то лицом в пределах компетенции;

43.6. ответ оформляется в соответствии с требованиями по делопроизводству в Администрации Осташковского городского округа.

43.7. ответ печатается на бланке установленного образца;

43.8. в случае если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа;

43.9. на коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

43.10. на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам;

43.11. ответ на резолюцию митинга, собрания и других массовых мероприятий направляется руководителю инициативной группы.

44. По результатам рассмотрения обращения может быть принят муниципальный правовой акт Администрации Осташковского городского округа, копия которого направляется заявителю.

45. По результатам рассмотрения обращения работник Отдела вносит необходимые записи в журнале.

46. После подписания ответ на обращение передается в Отдел на регистрацию. Исходящим индексом при регистрации ответа указывается входящий номер обращения.

После регистрации ответ передается для отправки посредством почтовой связи в Общий отдел Администрации.

47. Работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной или устной форме (с его согласия).

Датой снятия обращения с контроля считается дата отправки ответа гражданину.

48. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, исполнители передают в Отдел.

49. Отдел ежеквартально готовит и направляет информацию о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию Осташковского городского округа, по установленным формам, в соответствии с [Общероссийским тематическим классификатором](http://internet.garant.ru/#/document/71191896/entry/22).

**Раздел 7
Оформление архивных дел по обращениям**

50. Оригиналы обращений граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, после отправки ответа заявителю или списания обращения в дело Главой Осташковского городского округа, давшим поручение, формируются в архивные дела в соответствии с номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

 Приложение 1
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Карточка учета входящего телефонного звонка**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| тел | N /ТЗ | Входящий звонок |   |

Дата, Время \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО.

обращающегося \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вопрос \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По поручению Главы Осташковского городского округа направлено на

рассмотрение:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. должностного лица, наименование отдела, органа власти , иного органа и др.)

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

 Приложение 2
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя
о направлении его обращения на рассмотрение**

|  |  |
| --- | --- |
| Бланк Администрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

Уведомление

([п. 5 ч. 1 ст. 10](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/100115) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ

"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации")

 Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя (в адрес) Главы Осташковского городского округа (Администрации Осташковского городского округа) из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование органа)

(по) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (средства связи, посредством которых поступило обращение)

по поручению (Ф.И.О. должностного лица) в соответствии с [ч.3 ст.8](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/803) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. должностного лица, наименование отдела, органа власти , иного органа и др.)

 О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 3
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя
о направлении его обращения на рассмотрение**

|  |  |
| --- | --- |
| Бланк Администрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

Уведомление

([п. 5 ч. 1 ст. 10](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/100115) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ

"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации")

 Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя (в адрес) Главы Осташковского городского округа (Администрации Осташковского

городского округа) из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа)

(по) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(средства связи, посредством которых поступило обращение)

по поручению (Ф.И.О. должностного лица) направлено на рассмотрение в

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. должностного лица, наименование отдела, органа власти , иного органа и др.)

в связи с  тем, что принятие решений  по сути Вашего обращения

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/#/document/186367/entry/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации" не

находится в компетенции Администрации Осташковского городского округа

О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 4
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Сопроводительное письмо**

|  |  |
| --- | --- |
|   БланкАдминистрации Осташковскогогородского округа    |     |
| (наименование территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа) |

 В соответствии с [частью 3 статьи 8](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/803) Федерального закона от

02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации" направляем  на рассмотрение обращение,

поступившее на имя (в адрес) Главы Осташковского городского округа

(Администрации Осташковского городского округа) из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (по) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ .

 (наименование органа) (средства связи, посредством которых поступило обращение)

Автор(ы):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. автора обращения)

 О результатах просьба сообщить заявителю и в Администрацию Осташковского городского округа к (дата срока рассмотрения).

Приложение: на (количество листов) л.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 5
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Сопроводительное письмо
к обращениям граждан, взятым на контроль**

|  |  |
| --- | --- |
|   БланкАдминистрации Осташковскогогородского округа    |     |
| (наименование должностного лица Администрации Осташковского городского округа, территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа) |

 На Ваше рассмотрение было направлено обращение (номер и дата

обращения).

Автор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. автора обращения) (адрес проживания автора обращения).

 Срок исполнения обращения истек.

 О результатах рассмотрения просьба проинформировать автора и

Администрацию Осташковского городского округа.

 Обращаем внимание на необходимость неукоснительного соблюдения

сроков рассмотрения обращений, установленных [статьей 12](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/12) Федерального

закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 6
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Сопроводительное письмо
к карточке личного приема гражданина**

|  |  |
| --- | --- |
|   БланкАдминистрации Осташковскогогородского округа    |     |
| (наименование территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа) |

 На личный прием граждан к Главе Осташковского городского округа

обратился \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Направляю на рассмотрение обращение (Ф.И.О. заявителя).

 О результатах просьба сообщить заявителю и  Администрацию

Осташковского городского округа к (дата срока рассмотрения).

 По итогам просьба вернуть карточку приема  и  документы, прилагаемые к ней.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 7
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя
при поступлении некорректного по содержанию обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| БланкАдминистрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

 Ваше обращение, поступившее в Администрацию Осташковского

городского округа, рассмотрено.

 В соответствии с [ч. 3 ст. 11](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1103) Федерального закона от 02.05.2006

N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения   обращений граждан Российской

Федерации" обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а

также членам его семьи, при рассмотрении в государственных органах и

органах местного самоуправления остаются без ответов по существу

поставленных вопросов.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 8
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя
при поступлении многократного обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| БланкАдминистрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

 Ваше обращение, поступившее в Администрацию Осташковского

городского округа, рассмотрено.

 Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопросов, содержащихся в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых  вопросов  и  доводов в  данном  обращении Вы не приводите.

 Уведомляем Вас, что в соответствии с [ч. 5 ст. 11](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1105) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" переписка с Вами по этим вопросам прекращена.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 9
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя,
ответ которому не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну**

|  |  |
| --- | --- |
| БланкАдминистрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

 В связи с тем, что ответ на Ваше обращение не может быть дан без

разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с [ч. 6 ст. 11](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1106)

Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения

обращений граждан  Российской Федерации" сообщаем о невозможности

направления Вам ответа по существу поставленного в обращении вопроса

в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 10
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя
при поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение**

|  |  |
| --- | --- |
| БланкАдминистрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

На Ваше обращение, поступившее в  Администрацию Осташковского городского округа, сообщаем, что согласно [ст. 120](http://internet.garant.ru/#/document/10103000/entry/120) Конституции Российской Федерации и [ст. 1](http://internet.garant.ru/#/document/10135300/entry/1), [5](http://internet.garant.ru/#/document/10135300/entry/5) Федерального конституционного закона от 31.12.1996 "О судебной системе Российской Федерации" суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону.

 Исходя из данной конституционной нормы органы местного

самоуправления не вправе вмешиваться в деятельность судей и оказывать на них давление.

 Участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном процессуальным законодательством Российской Федерации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(гражданским, уголовным, арбитражным)

 С учетом изложенного и на основании [ч. 2 ст. 11](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1102) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

 Приложение: на (количество листов) л.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 Приложение 11
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

**Уведомление заявителя
по обращению, текст которого не поддается прочтению**

|  |  |
| --- | --- |
| БланкАдминистрации Осташковского городского округа | (Ф.И.О. автора обращения) |
|     |
| (Адрес проживания автора обращения)      |

 В связи с тем, что текст Вашего обращения, поступившего на имя (в адрес) Главы  Осташковского городского округа (Администрации Осташковского городского округа) из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование органа)

(по) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (средства связи, посредством которых поступило обращение)

не поддается прочтению, на основании [ч. 4 ст. 11](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1104) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Ваше обращение, поступившее в Администрацию

Осташковского городского округа, оставлено без рассмотрения.

Глава Осташковского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

 Приложение 12
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

 **КАРТОЧКА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

|  |
| --- |
|  **№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_г.** |

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. заявителя |  |
|  |
| Адрес заявителя |  |
| Предыдущие обращения (да, нет): |  |  |
|  |
| Краткое содержание обращения |  |
| Срок исполнения: |  |
| Резолюция: |  |
|  |

**ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель |  |
|  |  |
| Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе |  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Проверено с выездом на место или комиссионно да - |  |
| нет - |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Результат рассмотрения: |  |
| решено положительно - |  |
| отказано - |  |
| разъяснено - |  |
| направлено по ведомственной подчиненности - |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено с нарушением срока рассмотрения (да, нет) |  |
|  | дней. |

|  |
| --- |
| **Ответ заявителю:** |
| **№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.** |

 Приложение 13
 к [Порядку](http://internet.garant.ru/#/document/47464804/entry/11) организации работы

 с обращениями граждан
 в Администрации Осташковского

 городского округа

|  |
| --- |
| **КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ** |
| №  | "\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201 \_г |
|   |   |
| Фамилия, имя, отчество заявителя |  |
|  |  |
| Социальное положение |  |
|  |  |
| Адрес, телефон: |  |
|  |  |
| Краткое содержание заявления |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Ф.И.О. и должность ведущего прием |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Кому поручено, дата |   |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Результат рассмотрения обращения |   |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Когда и кем дан ответ |   |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Когда и кем снято с контроля |   |
|  |  |
|  |  |
|  |  |