

## АДМИНИСТРАЦИЯ УДОМЕЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

---

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.01.2017

г. Удомля

№ 1-па

Об организации работы с обращениями граждан в Администрации Удомельского городского округа

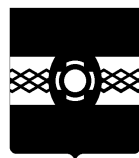
В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», руководствуясь распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 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», в целях повышения уровня защиты конституционных прав и законных интересов граждан, Администрация Удомельского городского округа

#### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Удомельского городского округа (далее – Порядок) (Приложение).
2. Заместителям Главы Администрации Удомельского городского округа, управляющему делами Администрации Удомельского городского округа, руководителям органов и структурных подразделений Администрации Удомельского городского округа обеспечить организацию работы с обращениями граждан в соответствии с Порядком.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Удомельского городского округа

Р.А. Рихтер



## АДМИНИСТРАЦИЯ УДОМЕЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.10.2018

г. Удомля

№ 1002-па

О внесении изменений в постановление Администрации Удомельского городского округа от 09.01.2017 № 1-па

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», руководствуясь распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 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», в целях повышения уровня защиты конституционных прав и законных интересов граждан, Администрация Удомельского городского округа

#### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести следующие изменения в постановление Администрации Удомельского городского округа от 09.01.2018 № 1-па «Об организации работы с обращениями граждан в Администрации Удомельского городского округа»:

1.1. Первый абзац пункта 16 Приложения к постановлению изложить в новой редакции:

«Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Удомельского городского округа или Главе Удомельского городского округа в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Удомельского городского округа или Главе Удомельского городского округа в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Удомельского городского округа или Главе Удомельского городского округа 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Удомельского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Ответ гражданам, юридическим лицам, сопроводительные письма к обращениям, зарегистрированным в Отделе, направляются за подписью Главы Удомельского городского округа на бланках установленного образца по формам согласно приложениям 2 - 6 к Порядку.».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Удомельского городского округа

Р.А. Рихтер

Приложение  
постановлению Администрации  
Удомельского городского округа  
от 09.01.2017 № 1-па

Порядок  
организации работы с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского городского округа

Раздел 1  
Общие положения

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

2. Организация работы с письменными обращениями и с личным приемом граждан в Администрации Удомельского городского округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», Уставом Удомельского городского округа, а также настоящим Порядком.

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

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

5. Личный прием граждан проводится Главой Удомельского городского округа, заместителями Главы Администрации Удомельского городского округа, управляющим делами Администрации Удомельского городского округа, руководителями органов и структурных подразделений Администрации Удомельского городского округа, в соответствии с графиком, ежегодно утверждаемым Главой Удомельского городского округа.

6. О почтовом адресе, номерах телефонов, официальном электронном адресе (сайте), номерах факсов для направления обращений, Администрация Удомельского городского округа информирует граждан через средства массовой информации, информационные системы общего пользования Удомельского 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 муниципального образования Удомельского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

8. Гражданин, с учетом режима работы Администрации Удомельского 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 Удомельского городского округа могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, с помощью телеграфа, факсимильной связи, по электронной почте, через официальный сайт муниципального образования Удомельский 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 государственный 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 Удомельского городского округа и в адрес Администрации Удомельского городского округа по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи и электронной почты, через официальный сайт муниципального образования Удомельский городской округ принимает Отдел и осуществляет регистрацию в журнале регистрации обращений (далее – журнал) и направляет на рассмотрение Главе Удомельского городского округа. Журнал ведется в бумажном и электронном виде. Обращения регистрируются в течение 3 календарных дней.

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, телеграммой, по каналам факсимильной связи, на электронный адрес Администрации Удомельского 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 Удомельского городского округа по информационным системам общего пользования, а также поданные Главе Удомельского 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, номера и сообщается номер контактного телефона.

12. При организации в Администрации Удомельского городского округа работы «Прямой линии», прием устных обращений по телефону осуществляется Главой Удомельского городского округа. Если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, по устному поручению Главы Удомельского городского округа специалист Отдела регистрирует обращение, заполняет карточку учета входящего телефонного звонка на бланке установленного образца по форме согласно Приложению 1 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 числового индекса и индекса соответствующего первой букве фамилии гражданина, обратившегося с письменным обращением. Коллективное обращение, подписанное двумя и более лицами, отмечаются индексом «К». Обращения, в которых не указаны фамилия, место жительства 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 Удомельского городского округа передаются в Отдел для внесения специальных отметок в журнале и направляются на рассмотрение заместителям Главы Администрации Удомельского городского округа, руководителям органов и структурных подразделений Администрации Удомельского городского округа (далее - исполнителям).

15. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию государственных органов, других органов местного самоуправления Удомельского городского округа 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 Главы Удомельского городского округа на бланках установленного образца по формам согласно приложениям 2 - 6 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 Удомельского 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 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 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 должностному лицу 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 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 Удомельского городского округа, или у которого согласно резолюции Главы Удомельского городского округа находится на рассмотрении обращение

гражданина, вправе принять решение о обоснованности 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 Удомельского городского округа при рассмотрении обращений пишутся в произвольной форме.

18. Учет, регистрация, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются Отделом в том числе 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 Удомельского 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 или предоставления информации, направляются Отделом на рассмотрение Главе Удомельского городского округа. После поручений (резолюций) Главы Удомельского городского округа на обращении, Отдел вносит специальные отметки в журнале и передает обращение, запрос, на рассмотрение исполнителям для подготовки ответа, информации.

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

Должностное лицо Администрации Удомельского городского округа, которое согласно резолюции Главы Удомельского городского округа рассматривает обращение гражданина обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответы в органы государственной власти, иные организации, депутатам всех уровней подписываются Главой Удомельского городского округа.

23. Организацию работы с опубликованными в средствах массовой информации открытыми письмами в адрес Главы Удомельского городского округа, Администрации Удомельского 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 и подписанный Главой Удомельского городского округа материал для размещения в средствах 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 Удомельского 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 Удомельского городского округа имеет право изготовить и оставить в своем распоряжении копии документов и материалов, возвращаемых гражданину.

#### Раздел 4

#### Прием граждан по личным вопросам

27. Отдел организует личный прием граждан Главы Удомельского городского округа.

28. График личного приема граждан должностными лицами Администрации Удомельского городского округа составляется Отделом и утверждается Главой Удомельского городского округа.

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 муниципального образования Удомельский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде Администрации Удомельского городского округа.

29. Прием граждан Главой Удомельского городского округа проводится согласно утвержденному графику.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Прием граждан по личным вопросам Главой Удомельского городского округа осуществляется в порядке очередности.

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

В целях обеспечения дополнительной возможности реализации права на личное обращение заявителей в Администрацию Удомельского городского округа по решению Главы Удомельского городского округа осуществляется предварительная запись заявителей на личный прием.

30. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан на бланке установленного образца по форме согласно приложению 12 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 Удомельского 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 Отдел.

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 Удомельского городского округа, его прием осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам Главой Удомельского городского округа.

36. Карточки личного приема по окончании приема должностными лицами в течение трех рабочих дней передаются в Отдел для регистрации, направления поручений исполнителям и осуществления контроля.

## Раздел 5

### Сроки рассмотрения обращения

37. Обращения, поступившие в Администрацию Удомельского 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 Удомельского 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 Удомельского 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 Удомельского городского округа, том числе:

39.1. поступивших в Администрацию Удомельского 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 Удомельского 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 Удомельского городского округа информации о результатах рассмотрения обращения;

40. На обращениях Отделом ставятся штампы «контроль».

41. 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.

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

43. Ответ на обращение направляется за подписью Главы Удомельского городского округа только через Отдел, и только после этого обращение считается исполненным и снятым с контроля.

Обращения, не подлежащие рассмотрению, списываются «в дело» руководителем Отдела.

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

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

44.2. 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;

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

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

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

44.6. ответ оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации Удомельского городского округа.

44.7. ответ печатается на бланке установленного образца;

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

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

44.10. 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;

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

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

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

47. После подписания Главой Удомельского городского округа 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 документоведу Отдела.

48. 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.

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

50. Отдел ежеквартально готовит информацию о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию Удомельского городского округа, направляет данную информацию управляющему делами Администрации Удомельского городского округа и работнику ответственному за размещение информации на официальном сайте Удомельского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

51. Отдел ежеквартально готовит и направляет информацию о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию Удомельского городского округа, по установленным формам, в соответствии с Общероссийским тематическим классификатором.


## Раздел 7

### Оформление архивных дел по обращениям

52. Оригиналы обращений граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, после отправки ответа заявителю или списания обращения в дело Главой Удомельского 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 организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

|   |       |                 |  |
|---|-------|-----------------|--|
|  | № /ГЗ | Входящий звонок |  |
|---|-------|-----------------|--|

Дата, Время

Ф.И.О.  
обращающегося

Адрес

Карточка учета входящего телефонного звонка

Вопрос

По поручению Главы Удомельского городского округа направлено на рассмотрение:

---

(Ф.И.О. должностного лица, наименование территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа и др.)

Должность

---

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 2  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Уведомление заявителя  
о направлении его обращения на рассмотрение

|   |   |
|---|---|
| <p>Бланк<br/>Администрации Удомельского<br/>городского округа</p> | <hr/> <p>(Ф.И.О. автора обращения)</p> <hr/> <p>(Адрес проживания автора обращения)</p> |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**Уведомление**  
(п. 5 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя (в адрес) Главы Удомельского городского округа (Администрации Удомельского 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в

\_\_\_\_\_  
(наименование территориального отдела исполнительного органа государственной власти Тверской области, наименование органа местного самоуправления, организации, иного органа)

О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 3  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

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

|  |  |
|--|--|
| Бланк<br>Администрации Удомельского<br>городского округа | _____<br>(Ф.И.О. автора обращения)           |
|  | _____<br>(Адрес проживания автора обращения) |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**Уведомление**  
(п. 5 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

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

из \_\_\_\_\_ (по) \_\_\_\_\_,  
(наименование органа) (средства связи, посредством которых поступило обращение)

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

\_\_\_\_\_ (наименование территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа)

в связи с тем, что принятие решений по сути Вашего обращения Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» не находится в компетенции Администрации Удомельского городского округа

О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 4  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Сопроводительное письмо

|   |   |
|---|---|
| <p>Бланк<br/>Администрации Удомельского<br/>Городского округа</p> | <p>_____ (наименование территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа)</p> |
|---|---|

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее на имя (в адрес) Главы Удомельского городского округа (Администрации Удомельского 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 Удомельского городского округа к (дата срока рассмотрения).

Приложение: на (количество листов) л.

Глава Удомельского  
 городского округа

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

Ф.И.О.

Приложение 5  
 к Порядку организации работы  
 с обращениями граждан  
 в Администрации Удомельского  
 городского округа

Сопроводительное письмо  
 к обращениям граждан, взятым на контроль

|   |  |
|---|--|
| <p>Бланк<br/>         Администрации Удомельского<br/>         Городского округа</p> | <p>_____<br/>         (наименование должностного лица Администрации Удомельского городского округа, территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа)</p> |
|---|--|



|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

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 Удомельского городского округа.

Обращаем внимание на необходимость неукоснительного соблюдения сроков рассмотрения обращений, установленных статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 6  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Сопроводительное письмо  
к карточке личного приема гражданина

|  |   |
|--|---|
| Бланк<br>Администрации Удомельского<br>Городского округа | _____<br>(наименование территориального отдела органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, организации, иного органа) |
|--|---|

На личный прием граждан к Главе Удомельского городского округа обратился

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_

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

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

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

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_ (подпись)

Ф.И.О.

Приложение 7  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Уведомление заявителя  
при поступлении некорректного по содержанию обращения

|   |   |
|---|---|
| <p>Бланк<br/>Администрации Удомельского<br/>городского округа</p> | <p>_____ (Ф.И.О. автора обращения)</p> <p>_____ (Адрес проживания автора обращения)</p> |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Удомельского городского округа, рассмотрено.

В соответствии с ч.3 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 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 Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 8  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Уведомление заявителя  
при поступлении многократного обращения

|  |   |
|--|---|
| Бланк<br>Администрации Удомельского<br>городского округа | <p>_____</p> <p style="text-align: center;">(Ф.И.О. автора обращения)</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">(Адрес проживания автора обращения)</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Удомельского 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» переписка с Вами по этим вопросам прекращена.

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 9  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

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

|  |  |
|--|--|
| Бланк<br>Администрации Удомельского<br>городского округа | _____<br>(Ф.И.О. автора обращения)           |
|  | _____<br>(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 Федерального закона от 02.05.2006 № 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 Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 10  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Уведомление заявителя  
при поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение

|  |  |
|--|--|
| Бланк<br>Администрации Удомельского<br>городского округа | _____<br>(Ф.И.О. автора обращения)<br><br>_____<br>(Адрес проживания автора обращения) |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

На Ваше обращение, поступившее в Администрацию Удомельского городского округа, сообщаем, что согласно ст. 120 Конституции Российской Федерации и ст. 1, 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Приложение: на (количество листов) л.

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 11  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Уведомление заявителя  
по обращению, текст которого не поддается прочтению

|  |  |
|--|--|
| Бланк<br>Администрации Удомельского городского<br>округа | _____<br>(Ф.И.О. автора обращения)<br><br>_____<br>(Адрес проживания автора обращения) |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

В связи с тем, что текст Вашего обращения, поступившего на имя (в адрес) Главы Удомельского городского округа (Администрации Удомельского городского округа) из \_\_\_\_\_ (по) \_\_\_\_\_, (наименование органа) (средства связи, посредством которых поступило обращение),

не поддается прочтению, на основании ч. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение, поступившее в Администрацию Удомельского городского округа, оставлено без рассмотрения.

Глава Удомельского городского округа

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 12  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан  
в Администрации Удомельского  
городского округа

Карточка учета личного приема граждан

## КАРТОЧКА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№

Дата

Фамилия,      Имя,      Отчество  
заявителя

Социальное положение

Адрес

Краткое содержание заявления

Ф.И.О. и должность ведущего приема

Кому      поручено      рассмотрение  
обращения, дата

Результат рассмотрения обращения

Когда и кем дан ответ

Когда и кем снято с контроля