

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ СО «ЦКО»

от «15» 08 2019 года № 62-09

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в государственном бюджетном учреждении Самарской области «Центр
кадастровой оценки»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в государственном бюджетном учреждении Самарской области «Центр кадастровой оценки» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в адрес учреждения.

1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан и организаций распространяется на все письменные (в том числе электронные), устные, индивидуальные и коллективные обращения (далее – обращения), поступившие в учреждение, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными нормативно - правовыми или локальными актами.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан и юридических лиц. Под гражданами в данном Положении понимаются граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.4. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение - направленные в учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности учреждения, должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

1.7. При рассмотрении обращения учреждением, должностным лицом, гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их представлении, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

А.А. Фалесникова

законом тайну, а также служебную информацию ограниченного распространения;

3) получать письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.15 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, юридическому лицу, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

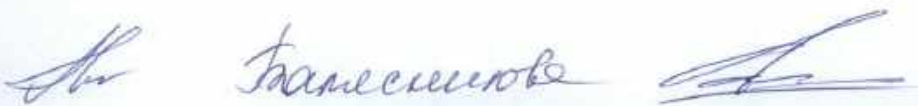
1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, юридическому лицу, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2. Порядок подачи обращений

2.1. Сведения о местонахождении учреждения, контактные телефоны, адрес электронной почты, график работы, об установленных для личного приема заявителей часах и днях, требования к письменному обращению и обращению, направляемому в электронной форме, сообщаются при обращении по телефону и размещаются на официальном сайте учреждения (<http://cko63.ru>) и информационном стенде.

2.2. Письменное обращение должно содержать:



2.2.1. Наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2.2.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

2.2.3. Почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2.2.4. Изложение сути обращения;

2.2.5. Личную подпись и дату;

2.2.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, должно содержать:

2.3.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

2.3.2. Адрес электронной почты или почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

2.3.3. Изложение сути обращения;

2.3.4. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации старшим делопроизводителем отдела материально-технического обеспечения в порядке, установленном настоящим Положением.

3.2. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, а также письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, в случае их поступления в дни и часы работы учреждения, подлежат обязательной регистрации в день его поступления в учреждение или должностному лицу.

В случае поступления обращения в нерабочие дни и часы учреждения, регистрация такого обращения осуществляется в первый рабочий день.

3.3. Регистрация и учет письменных обращений, поступивших в учреждение, осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы (далее – АИС), применяемой для документооборота.

Обращения и приложенные к ним документы сканируются с созданием электронных образов документов. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются и сканируются в АИС. При невозможности провести сканирование документа или его части в электронной регистрационной карточке ставятся соответствующие отметки.

3.3. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения старший делопроизводитель готовит бланк резолюции и передает его вместе с подлинником обращения директору учреждения (лицу, его замещающему) для принятия решения по рассмотрению.

3.4. После подписания резолюции директором учреждения (лицом, его замещающим) ее содержание заносится старшим делопроизводителем в систему АИС. Далее подлинник обращения с приложениями (в случае их наличия) поступает руководителю структурного подразделения, указанному в резолюции первым, остальным руководителям структурных подразделений, в случае их указания в резолюции, передается копия обращения.

Руководитель структурного подразделения учреждения, указанный в резолюции, определяет исполнителя(ей) из числа сотрудников возглавляемого им структурного подразделения, который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на данное обращение.

Проект ответа на обращение готовится структурным подразделением учреждения, руководитель которого указан в резолюции первым, в основу ложится информация, представленная структурными подразделениями учреждения, руководители которых указаны в резолюции вторыми и последующими.

 *Григорьев* 

3.5. Исполнитель, на рассмотрение которому поступило обращение, готовит проект ответа на обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют исполнителю информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение, в срок не позднее чем за 15 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

3.6. Исполнитель представляет директору учреждения подготовленный проект ответа на обращение, содержащий визы (подпись) исполнителя, соисполнителей, руководителей структурных подразделений, участвующих в его подготовке, заместителя директора, которому структурное подразделение (руководитель которого указан в резолюции первым) подотчетно не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

При наличии в проекте ответа на обращение грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок, либо неполного ответа на поставленные вопросы проект ответа на обращение возвращается исполнителю для доработки.

3.7. Подписанный ответ на обращение в течение одного рабочего дня проходит регистрацию в АИС, где на ответе указывается дата регистрации (подписания) и присваивается исходящий регистрационный номер.

3.8. Первый экземпляр подписанного ответа направляется заявителю (заявителям), второй вкладывается в папку с исходящими письмами по обращениям граждан и хранится в отделе материально-технического обеспечения. После направления ответа заявителю, исполнитель передает подлинник обращения с приложением документов (при их наличии) в отдел материально-технического обеспечения для хранения в папке с входящими письмами по обращениям граждан.

3.9. Порядок, установленный настоящим разделом, распространяется также на обращения, поступившие в учреждение в форме электронного документа, соответствующие п. 2.3 настоящего положения, и на обращения,



переадресованные в учреждение государственными органами, органами местного самоуправления, юридическими лицами, должностными лицами.

3.10. На обращения, направленные в адрес учреждения посредством заполнения формы на официальном сайте учреждения (<http://cko63.ru>) и направленные на официальные страницы учреждения в социальных сетях (Вконтакте (<https://vk.com/cko63>), Твиттер (https://twitter.com/cko_63), Инстаграм (https://www.instagram.com/cko_samara), Фейсбук (<https://www.facebook.com/CKO63.ru>) и т.п.), не распространяется действие настоящего Положения, если они не содержат реквизиты, указанные в п. 2.3 настоящего Положения.

3.10.1. Ответы на такие обращения даются в рабочем порядке главным аналитиком отдела материально-технического обеспечения (ответственным за ведение страниц учреждения в социальных сетях) в срок не более 14 дней с момента поступления обращения. В исключительных случаях, а также в случае невозможности единоличного рассмотрения обращения гражданина данным работником, на основании резолюции директора (лица, его замещающего) к подготовке ответа на обращение привлекается работник учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. В этом случае срок предоставления ответа на основании резолюции директора (лица, его замещающего) может быть увеличен до 30 дней.

Содержание ответа согласовывается с заместителем директора, курирующим направление проведения государственной кадастровой оценки, и направляется в виде текстового сообщения (комментария) модератора страницы в той социальной сети, в которой обращение было направлено, а в случае направления обращения через официальный сайт учреждения, ответ направляется в виде текстового сообщения на адрес электронной почты, указанной в обращении.

3.10.2. Ответы на обращения, поступившие в учреждение в соответствии с п. 3.10 Положения, не даются в следующих случаях:



3.10.2.1. обращение содержит вопрос, на который заявителю многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями по данному вопросу;

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

3.10.2.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

3.10.2.5. из обращения не ясна суть вопроса.

3.10.3. Все обращения граждан, поступившие в учреждение в соответствии с п. 3.10 Положения, фиксируются главным аналитиком отдела материально-технического обеспечения в электронном журнале с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о лице, направившем обращение, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия учреждения), срока исполнения, ФИО исполнителя, наименование социальной сети.

3.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, юридическому лицу, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п. 3.15 настоящего Положения.

3.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц, должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы или соответствующим лицам в порядке и сроки, установленные пунктом 3.11 настоящего Положения.


3.13. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, юридическому лицу, должностному лицу, может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у указанных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.14. Обращение, поступившее в учреждение в соответствии с компетенцией учреждения, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. В срок рассмотрения обращения включается подготовка, регистрация и направление гражданину ответа.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для предоставления необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. При этом исполнитель направляет служебную записку на имя директора (лица, его замещающего) о согласовании продления срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием объективных причин продления срока, а в случае необходимости уведомляет о продлении срока иных заинтересованных лиц.

3.15. Обращение не подлежит рассмотрению по существу, если:

3.15.1. в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, а указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в данное учреждение или одному и тому же должностному лицу. В этом случае директор учреждения либо уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности

Three handwritten signatures in blue ink are located at the bottom of the page. The middle signature is the most legible and appears to read 'Фалескин'.

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляет гражданина, направившего обращение;

3.15.2. в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3.15.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае учреждение или должное лицо вправе сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом;

3.15.4. в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (за исключением случаев, если в указанном обращении содержатся факты, требующие принятия мер, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем). В этом случае обращение передается в архив;

3.15.5. текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае, если фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего обращение, поддаются прочтению, то в течение 7 дней со дня регистрации обращения ему сообщается, что ввиду указанных обстоятельств ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Если фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего обращение, не поддаются прочтению, обращение передается в архив;

3.15.6. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается о невозможности дать

А. Гамискинов

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашений данных сведений;

3.15.7. письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения. В этом случае гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.15.8. от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

3.16. В случае, если 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 на официальном сайте учреждения.

3.17. Учреждение:

3.17.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

3.17.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у юридических лиц, должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия;

3.17.3. принимает, в пределах своей компетенции, меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3.17.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.15 настоящего Положения;

3.17.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного



самоуправления, юридическому лицу, должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3.17.6. в случае необходимости обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место. Решение о выездном рассмотрении обращения либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения. Соответствующее поручение может поступить от директора учреждения (лица, его замещающего) либо руководителя структурного подразделения, в котором обращение находится на рассмотрении.

3.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в нем вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

3.19. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены и решены все затронутые в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и гражданину дан ответ.

3.20. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументированным, подтвержден ссылками на нормы законодательства, содержать разъяснения по всем затронутым в обращении вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

3.21. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа и соответствующее п. 2.3 настоящего положения, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При подготовке проекта ответа для направления заявителю по адресу электронной почты исполнитель готовит ответ на бумажном носителе с указанием электронного адреса. После его подписания и регистрации старший делопроизводитель направляет ответ гражданину на электронный адрес в виде отсканированного документа формата .pdf.



3.22. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.23. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан.

Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан. График личного приема граждан размещается на официальном сайте учреждения.

4.2. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

4.3. Обращение граждан о личном приеме рассматривается старшим делопроизводителем на соответствие следующим требованиям:

4.3.1. просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

4.3.2. интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции учреждения;

4.3.3. представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

4.4. Личный прием граждан в учреждении проводится директором учреждения, заместителем директора, руководителями структурных подразделений по предварительной записи.

4.5. Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно приложению № 1 к настоящей Положению.

4.6. При записи на личный прием старший делопроизводитель вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.



4.7. Директор учреждения при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной старшим делопроизводителем, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом учреждения.

4.8. До начала личного приема граждан старший делопроизводитель предоставляет должностному лицу учреждения список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

4.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

4.10. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- 4) лица из числа детей-сирот, и детей, оставшихся без попечения родителей.

4.11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

4.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточка регистрируется в АИС.

4.13. При проведении личного приема граждан должностные лица учреждения вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников учреждения.

4.14. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.



На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Положения.

4.15. В случае повторного обращения гражданина на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся по обращениям данного гражданина материалов, которые предоставляются старшим делопроизводителем должностному лицу, проводящему личный прием.

4.16. По окончании приема должностные лица, проводящие прием, доводят до сведения гражданина свое решение, информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.2. Контроль качества и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют заместители директора, руководители структурных подразделений и непосредственный исполнитель, в работу которых поступило обращение гражданина на рассмотрение. Контроль осуществляется посредством использования инструментов АИС и иными аналитическими способами.



5.3. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение в срок, указанный в п. 3.14 настоящего Положения, соответствующая информация фиксируется старшим делопроизводителем и доводится до сведения директора учреждения (лица, его замещающего). Директор учреждения (лицо, его замещающее) направляет информацию для принятия срочных мер по подготовке ответа на обращение руководителю структурного подразделения учреждения, в работе которого находится на рассмотрении обращение гражданина.

5.4. В случае отсутствия ответа на обращение в срок, указанный в п. 3.14 настоящего Положения, директор учреждения (лицо, его замещающее) вправе принять меры дисциплинарного или иного характера к исполнителю, допустившему нарушение, а также к руководителю структурного подразделения, в работе которого находится на рассмотрении обращение гражданина.

5.5. Руководители структурных подразделений учреждения, указанные в резолюции, исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращения.

5.6. Должностные лица учреждения, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение, при этом:

5.6.1. при уходе в отпуск должностное лицо обязано передать все имеющиеся у него на рассмотрении письменные обращения другому сотруднику по решению его непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности должностное лицо обязано сдать все числящиеся за ним обращения;

 *Тамара...* 

5.6.2. при утрате исполнителем письменных обращений (в том числе приложенных к ним документов) проводится служебное расследование.

5.7. Заявитель может обжаловать действия (бездействие) должностных лиц путем направления жалобы вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу или и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Анализ рассмотрения обращений

6.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по выявлению причин, вызывающих массовые обращения граждан и организаций по наиболее значимым вопросам, отдел материально-технического обеспечения осуществляет учет и анализ поступивших обращений.

6.2. Информационно-аналитические материалы представляются директору учреждения со следующей периодичностью: ежемесячно, по итогам года, по требованию.

6.3. Отдел материально-технического обеспечения готовит справку о рассмотрении письменных обращений, содержащую следующую информацию:

а) перечень структурных подразделений, которые являлись непосредственными исполнителями по подготовке ответа на обращения (руководитель которого указан в резолюции первым);

б) количество поступивших обращений;

в) количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);

г) количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения);

д) краткое изложение сути обращения.

6.4. Отдел материально-технического обеспечения организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:



1) общее количество поступивших обращений за месяц, полугодие, год, сравнивается с аналогичным периодом прошлого года, определяется динамика (рост или снижение, выявляются причины);

2) тематическая характеристика обращений - по каким вопросам поступило наибольшее число обращений, выявляются наиболее острые проблемы, волнующие граждан, определяется динамика поступления обращений по различным вопросам, делаются выводы о причинах роста или снижения количества обращений по тем или иным вопросам.

3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, отказано, разъяснено);

4) подготавливаются рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан.

6.5. Особое внимание уделяется количеству обращений, исполненных с нарушением срока, количеству повторных обращений граждан, неудовлетворенных результатами рассмотрения первичных заявлений, наличию или отсутствию жалоб на руководителей и специалистов, занимавшихся рассмотрением обращений.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан и организаций
в государственном бюджетном
учреждении Самарской области
«Центр кадастровой оценки»

Журнал записи на личный прием

Начат: " _ " _____ 20__ г.
Закончен " _ " _____ 20__ г.
Количество записей: _____

А. А. Мамонтов

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1.					
2.					
3.					
4.					

 *Жуков* 