



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИК
ВУЙЛАТЫШЫН
У К А З Ш Е**

**У К А З
ГЛАВЫ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и организаций **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл.

2. Признать утратившими силу:

Указ Президента Республики Марий Эл от 7 ноября 2006 г. № 195 «О порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл» (Собрание законодательства Республики Марий Эл, 2006, № 12 (часть II), ст. 466), кроме пункта 5;

Указ Президента Республики Марий Эл от 1 марта 2007 г. № 33 «О внесении изменений в Указ Президента Республики Марий Эл от 7 ноября 2006 г. № 195» (Собрание законодательства Республики Марий Эл, 2007, № 4, ст. 169);

абзац четырнадцатый приложения к Указу Главы Республики Марий Эл от 1 июля 2011 г. № 6 «О внесении изменений в некоторые указы Президента Республики Марий Эл» (Собрание законодательства Республики Марий Эл, 2011, № 8, ст. 425);

пункт 2 раздела I Указа Главы Республики Марий Эл от 11 мая 2018 г. № 78 «О внесении изменений в некоторые указы Президента

Республики Марий Эл» (портал «Марий Эл официальная» (portal.mari.ru/pravo), 11 мая 2018 г., № 11052018020034);

пункт 1 Указа Главы Республики Марий Эл от 15 июня 2020 г. № 115 «О внесении изменений в некоторые указы Главы (Президента) Республики Марий Эл» (портал «Марий Эл официальная» (portal.mari.ru/pravo), 15 июня 2020 г., № 15062020020032).

3. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Республики Марий Эл



Ю.Зайцев

г. Йошкар-Ола
28 марта 2023 года
№ 61

УТВЕРЖДЕН
Указом Главы
Республики Марий Эл
от 28 марта 2023 г. №61

П О Р Я Д О К

организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - обращения), поступивших в адрес Главы Республики Марий Эл, Правительства Республики Марий Эл, Администрации Главы Республики Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл (далее - государственные органы), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - граждане) в Приемной Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл (далее - Приемная), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

граждан Российской Федерации;

иностранцев и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

объединений граждан, в том числе юридических лиц;

организаций и общественных объединений.

3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

4. В работе с обращениями должностные лица государственных органов руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Конституцией Республики Марий Эл и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл и настоящим Порядком.

5. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе (в случае установления возможности направления обращения указанным способом), официальном интернет-портале Республики Марий Эл в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), сведения о месте нахождения Приемной, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях размещаются на официальном интернет-портале Республики Марий Эл в сети «Интернет» (mari-el.gov.ru) и на информационной витрине, размещаемой возле Приемной в доступном для граждан месте.

Указанная в абзаце первом настоящего пункта информация также может размещаться в средствах массовой информации и в информационных системах общего пользования.

6. Обращения в адрес Главы Республики Марий Эл, а также Правительства Республики Марий Эл, Администрации Главы Республики Марий Эл либо их должностных лиц направляются на почтовый адрес: 424001, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский проспект, д. 29.

Направление обращений в форме электронного документа осуществляется с использованием средств виртуальной приемной на официальном интернет-портале Республики Марий Эл посредством заполнения специальной формы в сети «Интернет» по адресу: mari-el.gov.ru/about/form/.

Прием от граждан письменных обращений, а также предоставление консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием осуществляются ежедневно уполномоченными государственными гражданскими служащими Республики Марий Эл в секторе по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Марий Эл (далее соответственно - ответственные лица сектора по работе с обращениями, сектор по работе с обращениями) с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Успенская, д. 38, каб. № 102.

Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется сектором по работе с обращениями.

Телефоны для получения консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием: (8362) 64-19-12, 41-60-90, 64-19-08.

При ответах на телефонные звонки ответственные лица сектора по работе с обращениями подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если ответственное лицо сектора по работе с обращениями, принявший звонок, не имеет возможности по существу дать разъяснения на поставленный вопрос, он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Личный прием граждан проводится в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ и раздела IV настоящего Порядка.

7. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа в адрес Главы Республики Марий Эл, а также Правительства Республики Марий Эл, Администрации Главы Республики Марий Эл либо их должностных лиц, направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении гражданина, посредством использования адреса электронной почты соответствующего ответственного структурного подразделения Администрации Главы Республики Марий Эл.

При этом адрес электронной почты соответствующего ответственного структурного подразделения Администрации Главы Республики Марий Эл используется только для отправки ответа (уведомления) заявителям о результатах рассмотрения их обращений. Направление гражданами обращений на указанные адреса электронной почты не допускается, поступившие на них обращения не рассматриваются. Повторное обращение в форме электронного документа гражданами осуществляется в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 6 настоящего Порядка.

II. Особенности приема и регистрации обращений граждан

8. Делопроизводство по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа, а также устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел государственного органа.

9. Обращения в государственный орган могут поступать в письменной форме лично от гражданина, посредством почтовой связи, системы межведомственного электронного документооборота,

системы электронного документооборота в государственных органах Республики Марий Эл, иных государственных информационных систем, в форме электронного документа посредством заполнения на официальном интернет-портале Республики Марий Эл специальной формы обращения через инструментарий виртуальной приемной, а также в виде устного обращения в ходе осуществления личного приема граждан должностными лицами.

10. Устные сообщения, поступившие по телефону, не подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

11. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменные обращения), поступающие в государственный орган и его должностным лицам (в том числе поступающие по информационным системам общего пользования), и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня их поступления, с внесением сведений в учетные формы делопроизводства в порядке, предусмотренном пунктом 15 настоящего Порядка.

Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

12. Рассмотрение и учет поступивших обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота в государственных органах Республики Марий Эл.

13. Должностные лица (должностное лицо), ответственные (ответственное) за прием письменных обращений граждан, обязаны:

проверить правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки (при наличии);

вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов (за исключением корреспонденции, имеющей пометку «Вручить лично»). Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы.

При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и иные документы), денежных купюр и других ценностей в течение трех календарных дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух календарных дней со дня составления акта.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанный в обращении, в течение двух календарных дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

14. При регистрации письменного обращения проставляется штамп, в котором указываются:

- наименование государственного органа;
- дата регистрации обращения;
- порядковый регистрационный номер.

15. Учет зарегистрированных обращений граждан осуществляется в электронных регистрационных картах, в которых указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения.

При необходимости к обращению ответственным должностным лицом может составляться служебная записка (аннотация), а также перевод текста обращения с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

Отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, письма рекламного и иного информационного характера), не регистрируются, ответы на них не даются.

III. Особенности рассмотрения отдельных обращений

16. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации (с учетом особенностей, установленных абзацем седьмым пункта 18 настоящего Порядка), должно принять одно из следующих решений:

вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частью 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;

передать обращение с приложенными к нему документами и предыдущими обращениями автора по аналогичным вопросам на рассмотрение руководителю государственного органа, либо одному из его заместителей в соответствии с распределением обязанностей между ними, либо должностному лицу, указанному в обращении;

направить обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, в соответствующий

орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

направить копию обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

сообщить электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, в случае поступления в государственный орган обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данного государственного органа в сети «Интернет», при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случае, если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указаны фамилия и (или) почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть и рассмотреть по существу его обращение.

17. Поручения должностных лиц по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в срок, указанный в резолюции;

без указания срока, но с пометкой «срочно» - в течение 3 календарных дней;

с пометкой «незамедлительно» - в течение 5 календарных дней;

с пометкой «оперативно» - в течение 10 календарных дней;

с пометкой «безотлагательно» - в течение 15 календарных дней со дня подписания резолюции;

остальные - в течение 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

18. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у должностных лиц,

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (в случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан);

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее пяти календарных дней до истечения срока исполнения обращения, если в соответствии с пунктом 17 настоящего Порядка ответственным должностным лицом не установлен иной срок исполнения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы и материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение должностному лицу, осуществляющему предварительное рассмотрение обращения, указывая при этом орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

19. В случае, указанном в части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, поступивший оригинал обращения подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

20. О направлении письменного обращения гражданина в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно о переадресации его обращения.

21. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней допускается по письменному разрешению руководителя государственного органа, должностного лица, подписавшего резолюцию на обращение, либо

уполномоченного на то лица, с обязательным письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

22. О прекращении переписки по основаниям, установленным частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, установленным частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин уведомляется письменно должностным лицом, принявшим такое решение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин.

23. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения и направления ответа (ответов) заявителю обращение и материалы к нему направляются на архивное хранение.

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан

24. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан проводится их личный прием руководителями государственных органов и уполномоченными на то должностными лицами.

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

25. Личный прием граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл проводится:

ежедневно без предварительной записи - ответственными лицами сектора по работе с обращениями с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок;

по предварительной записи - Председателем Правительства Республики Марий Эл, первыми заместителями (заместителями) Председателя Правительства Республики Марий Эл и уполномоченными на то должностными лицами, как правило, по вопросам, отнесенным к их компетенции, - в дни, установленные графиком приема граждан в Приемной (далее - график). График составляется должностным лицом, ответственным за организацию личного приема граждан, подписывается Руководителем Администрации Главы Республики Марий Эл и ежеквартально, до 20 числа предшествующего кварталу месяца, утверждается Главой Республики Марий Эл, Председателем Правительства Республики Марий Эл либо лицом, исполняющим обязанности Председателя

Правительства Республики Марий Эл. График доводится до должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан.

Информация о месте приема, а также установленных для приема днях доводится до сведения граждан через официальный интернет-портал Республики Марий Эл (mari-el.gov.ru) и информационную витрину, размещаемую возле Приемной в доступном для граждан месте.

Адрес Приемной: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Успенская, д. 38.

Личный прием граждан по решению соответствующего должностного лица может быть осуществлен в том числе в режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи либо в выездной форме.

Предварительная запись граждан на личный прием не производится в случаях, если:

решение поставленного в обращении гражданина вопроса не входит в компетенцию Главы Республики Марий Эл, Правительства Республики Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обращаться);

по поставленному гражданином вопросу ему давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с просьбой о предварительной записи на личный прием.

26. После утверждения графика предварительная запись на прием ведется ответственными лицами сектора по работе с обращениями ежедневно с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. после личной встречи с заявителями и предъявления ими документов, удостоверяющих личность. Запись на прием ведется с учетом тематики обращений в соответствии с распределением обязанностей между Председателем Правительства Республики Марий Эл, первыми заместителями и заместителями Председателя Правительства Республики Марий Эл, а также должностными регламентами других должностных лиц. Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся к должностному лицу превышает 10 человек.

27. Конкретное время приема граждан в Приемной доводится до сведения граждан, записанных на прием, не позднее дня, предшествующего дню приема.

28. Материалы по личному приему граждан в Приемной (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием

вопросам, и иные материалы) не позднее 3 календарных дней до даты приема передаются для рассмотрения должностному лицу, ведущему личный прием. Второй экземпляр материалов остается в секторе по работе с обращениями.

В Приемной может осуществляться видео- и (или) аудиопротоколирование личного приема граждан.

При несогласии гражданина с видео- и (или) аудиопротоколированием личного приема личный прием проводится без видео- и (или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

29. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

К проведению личного приема могут привлекаться должностные лица, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы.

В дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Преимущественным правом внеочередного приема пользуются:

беременные женщины;

граждане с малолетними детьми;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл.

Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает применением насилия или иными опасными действиями. В этом случае должностным лицом, ведущим личный прием, принимаются меры по их пресечению.

В случае если гражданин совершает в Приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, проводящее личный прием граждан, и (или) ответственные лица, осуществляющие мероприятия по обеспечению проведения личного приема граждан, имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

В указанных в абзацах восьмом - двенадцатом настоящего пункта случаях должностное лицо, проводящее личный прием граждан, делает соответствующую запись в карточке личного приема.

30. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется отпечаток штампа «Личный прием».

Дальнейшая работа с ними проводится в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

31. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, которая может вестись на бумажном носителе и (или) в электронном виде. В случае, указанном в части 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, копия карточки личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченным на то лицом, направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

32. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

33. Личный прием граждан в органах исполнительной власти Республики Марий Эл проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, разделом IV настоящего Порядка и особенностями организации и проведения личного приема, устанавливаемыми нормативными правовыми актами органов исполнительной власти Республики Марий Эл.

V. Особенности осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан

34. В целях защиты и восстановления прав, свобод и основанных на законодательстве Российской Федерации интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица государственных органов в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

35. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также

обращения, поступившие в государственный орган с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

36. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений, или уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными обязанностями.

37. В целях объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

38. Сектором по работе с обращениями в целях обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов человека и гражданина проводится мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений, а также анализ мер, принятых по таким обращениям.

Органы исполнительной власти Республики Марий Эл направляют до 10 числа месяца, следующего за отчетным, в Администрацию Главы Республики Марий Эл аналитическую справку о состоянии работы в государственном органе по рассмотрению обращений (указываются общие сведения о количестве поступивших обращений, их характере и результаты рассмотрения) и сведения о состоянии работы с обращениями по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

VI. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

39. Должностные лица государственного органа, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл.

40. Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) государственного органа или должностного лица в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку организации работы с обращениями
граждан и организаций в Администрации
Главы Республики Марий Эл и органах
исполнительной власти Республики Марий Эл

Форма

С В Е Д Е Н И Я

**о состоянии работы с обращениями граждан и организаций,
поступившими в органы исполнительной власти Республики Марий Эл**

Орган исполнительной власти Республики Марий Эл	Количество обращений			Результаты рассмотрения					Поступило обращений по вопросам				
	всего	пись- менные	уст- ные	удовле- творено	отказа- зано	перена- правлено	в стадии рассмо- трения	государ- ство, общество, политика	соци- альная сфера	эконо- мика	жилищно- комму- нальное хозяйство	оборона, безопас- ность, закон- ность	ИТОГО

(должность уполномоченного лица органа
исполнительной власти Республики Марий Эл)

(подпись)

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) уполномоченного
лица органа исполнительной власти Республики Марий Эл)