



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ ГУБЕРНАТОРА СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

16. 07. 2015

№ 99

г. Екатеринбург

**Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской
области и Правительства Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях организации деятельности,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 14.05.2013 № 56 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области».

3. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет портале правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru)» в течение семи дней со дня принятия, а также на официальном сайте Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (<http://upravdel.midural.ru>).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Управляющий делами
Губернатора Свердловской области
и Правительства Свердловской области

Н.Д. Чернев

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Управления делами
Губернатора Свердловской области и
Правительства Свердловской области
от «16» 07 2015 г. № 99
«Об утверждении положения об
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Управлении делами
Губернатора Свердловской области и
Правительства Свердловской области»

ПОЛОЖЕНИЕ**об организации работы по рассмотрению обращений граждан в
Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства
Свердловской области****1. Общие положения**

1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее – Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Управлении делами Губернатора и Правительства Свердловской области (далее – Управление делами), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 4) Областным законом от 24.12.1996 № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области»;
- 5) Постановлением Правительства Свердловской области от 31.07.2012 № 827-ПП «Об утверждении Положения об Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области»;

3. В соответствии с настоящим Положением осуществляется рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством

Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также рассмотрение обращений объединений граждан и юридических лиц.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении.

4. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Управление делами или должностному лицу Управления делами в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

5. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Управления делами, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

6. 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, критика деятельности, недостатках в работе Управления делами и должностных лиц;

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

8. Устные обращения граждан (в ходе личного приема, встреч с населением, по телефону, через медиа-функции информационных сетей общего пользования) рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены;

9. Коллективные обращения граждан — обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

10. Повторные обращения граждан — обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

3. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан в Управлении делами

11. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Управлении делами, обратившись:

- по адресу: 620031, г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1, каб. 420;

- по телефону:

отдел правовой, организационной работы, государственной службы и кадров: (343) 359-49-08, 359-45-49;

- Интернет-сайт Управления делами: <http://upravdel.midural.ru> (раздел «Обращения граждан»);

- по электронной почте: hayriulina@gov66.ru

12. Способы обращения в Управление делами:

1) лично доставлено заявителем;

2) нарочным;

3) почтовым отправлением;

4) посредством факсимильной связи;

5) федеральной фельдъегерской связью;

6) по электронной почте;

7) с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему "Электронная приемная" на сайте Управления делами).

13. Запись на личный прием Управляющего делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее – Управляющий делами) осуществляется по телефону 8(343) 359-45-49. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий его личность.

14. Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан:

во внесудебном порядке заявитель вправе:

- обратиться с жалобой на решение, действие или бездействие должностных лиц Управления делами на личном приеме в устной форме или письменно. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема Управляющим делами, Заместителем Управляющего делами;

- обратиться с жалобой к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, вышестоящему органу;

- письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема либо направлена по почте по адресу Управления делами. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации в Управлении делами. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю.

в судебном порядке:

- оспаривание нормативных правовых актов Управления делами осуществляется в соответствии с главой 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, а также в соответствии с главой 23 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации по основаниям, предусмотренным в указанных федеральных законах;

- оспаривание решений, действий (бездействия) должностных лиц, государственных гражданских служащих Управления делами, нарушающих права и свободы граждан и организаций, осуществляется в соответствии с главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации;

- оспаривание ненормативных правовых актов, решений, действий (бездействия) должностных лиц Управления делами, затрагивающих права и законные интересы лиц в сфере предпринимательской и иной экономической

деятельности, осуществляется в соответствии с главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

4. Прием и регистрация обращений граждан

15. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется в отделе правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, по просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за прием обращений в отделе правовой, организационной работе, государственной службе и кадров, проставляются дата приема обращения, подпись и должность специалиста, осуществившего прием обращения. Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

16. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Управлении делами.

17. Обращения граждан, поступившие в Управлении делами, отделом правовым, организационной работы, государственной службы и кадров регистрируются в специальном программном обеспечении автоматизации системы учета и контроля обращений граждан система «Обращения граждан» (далее – система «Обращений граждан»). Для каждого обращения распечатывается регистрационная карточка.

18. Регистрация входящих обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется в отделе правовой, организационной работе, государственной службе и кадров в срок не более 3 дней с даты поступления.

19. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Управление делами, осуществляется в отделе правовой, организационной работе, государственной службе и кадров и предусматривает:

- Прочтение текста, выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействия) государственных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц (далее – информация, содержащая коррупционные факторы);

- Установление повторности и неоднократности обращения;
- Определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба);
- Принятие по каждому вопросу одного из двух действий:
 - направить на рассмотрение в иной орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса;
 - рассмотреть поставленный в обращении вопрос.

20. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, обращение незамедлительно передается Управляющему делами. По результатам рассмотрения Управляющим делами указанного обращения принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения. В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особо контроля за его рассмотрением.

При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем коррупционные факторы, ответственные исполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения Управляющего делами о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным служащим Управления делами обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у государственного служащего Управления делами личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении государственным служащим Управления делами других коррупционных правонарушений, Управляющий делами принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки уполномоченных лиц за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения государственным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей,

установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»). В случае, если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении государственным служащим Управления делами требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки Управляющим делами предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции.

21. В случае, если обращение поступило в какое-либо структурное подразделение Управления делами, кроме отдела правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами, оно подлежит незамедлительной передаче в отдел правовой, организационной работы, государственной службы и кадров для регистрации.

22. Обращения граждан направляются Управляющему делами или уполномоченному лицу в день регистрации для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

23. Обращение после визирования Управляющим делами либо уполномоченным на то лицом в системе «Обращений граждан» направляется исполнителю в соответствии с резолюцией.

24. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления делами, направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

25. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Управления делами, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

27. В случае, если обращение направлено нескольким исполнителям, ответственным за подготовку ответа на обращение является должностное лицо,

указанное в резолюции первым. Соисполнители не позднее, чем за 3 дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

28. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения и готовит проект ответа.

5. Рассмотрение обращения

29. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа исполнительной власти Свердловской области либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица органа власти;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый либо электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

30. Должностные лица Управления делами в целях рассмотрения устного обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

31. Результаты рассмотрения обращения граждан:

- «Поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

- «Разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке из реализации или удовлетворения;

- «Не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

- «Принятие мер» - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – поддержано по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы.

32. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

33. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования

дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен Управляющим делами не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока.

34. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель осуществляет следующие действия:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) иницирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

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

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

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

35. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Управления делами, поставленным в обращении;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства;

36. Письменный ответ на обращение направляется исполнителем гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении (простым письмом с уведомлением).

37. Ответ на обращение, поступившее в Управлении делами в форме электронного документа, направляется исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

38. Ответы на письменные обращения должны содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы),

наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

39. Регистрация проектов ответов на обращения граждан осуществляется исполнителем при помощи использования системы «Обращений граждан».

40. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

41. Ответы заявителям печатаются на бланках Управления делами. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый – для направления заявителю, второй (с листом согласования) – для хранения в деле).

42. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Управления делами и курирующим заместителем Управляющего делами.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

43. В случае, 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.

44. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

45. Управление делами при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и в течение 7 дней со дня регистрации сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

46. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

47. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (не менее трех раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственное за исполнение поручения должностное лицо, вправе подготовить предложение (в

связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае ответственный за исполнение поручения представляет на имя Управляющего делами служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

48. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. К последнему письму прилагаются копии всех предыдущих ответов.

49. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в Управлении делами в порядке, установленном настоящим Положением.

50. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7. Проведение личного приема

51. Граждане, желающие пройти на личный прием к Управляющему делами, обращаются в приемную Управления делами. Запись на прием Управляющего делами осуществляется по телефону 8(343) 359-45-49.

52. О дате и времени приема заявителя информирует специалист отдела правовой, организационной работы, государственной службы и кадров (далее – Специалист отдела) по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время, специалист отдела информирует заявителя по телефону и также сообщают о дате и времени, на которые встреча может быть перенесена.

53. Специалист отдела заполняет регистрационную карточку личного приема, где гражданин указывает суть своего обращения и контактную информацию.

54. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

55. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 30 минут, то Управляющий делами предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящим Положением порядке.

56. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в

регистрационной карточке личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

57. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно подлежит регистрации и рассмотрению, в порядке установленным настоящим Положением.

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

59. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

8. Оформление архивного дела по обращению, хранение

60. Исполнитель после направления ответа на обращение заявителя передает в течение 3 дней все документы в отдел правовой, организационной работы государственной службы и кадров Управления делами для формирования дела, Специалист отдела подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, поручения рассматривающего руководителя, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, иные документы, связанные с рассмотрением обращения гражданина, а также уведомление о направлении ответа заявителю или иное подтверждение отправки исполнителем ответа заявителю.

61. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в отделе правовой, организационной работы государственной службы и кадров Управления делами.

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

9. Ответственность должностных лиц Управления делами при рассмотрении обращений граждан

62. Сотрудники Управления делами несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка, полноту и качество рассмотрения обращений граждан, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений.