РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область-Кузбасс

# Юргинский муниципальный округ

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального округа

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « |  | » |  | 20 |  | г. |  | № |  |

Об утверждении Положения о порядке организации

**рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа**

На основании Федерального Закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы организации с обращениями граждан в администрации Юргинского муниципального округа, руководствуясь ч.2 ст.36 Уставом Юргинского муниципального округа;

1. Утвердить «Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа», согласно Приложению.
2. Постановление администрации Юргинского муниципального района от 20.10.2014 № 37-МНА «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального района», Постановление администрации Юргинского муниципального района от 31.01.2018 №3-МНА «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации Юргинского муниципального района от 20.10.2014 №37-МНА «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального района» считать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования на информационном стенде в администрации Юргинского муниципального округа.

4. Разместить настоящее постановление в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального округа по организационно-территориальным вопросам Кудрявцеву Е.С.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Глава Юргинского  муниципального округа | Д. К. Дадашов | |  |  | | Согласовано: |  | |  |  | | начальник юридического отдела | Н.А. Петровская | | |  |  | | --- | --- | | и.о. главы Юргинского  муниципального района | Ю.Н. Ёлгин | |  |  | | Согласовано: |  | |  |  | | начальник юридического отдела | Н.А. Петровская | |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального округа

от №

Положение о порядке организации

**рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа, который распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией Юргинского муниципального округа , должностными лицами обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Рассмотрение обращений и проведение личного приёма граждан в администрации Юргинского муниципального округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Уставом Юргинского муниципального округа, настоящим Положением.

1.2 Администрацией Юргинского муниципального округа, должностными лицами администрации Юргинского муниципального округа в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляющие публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, поступившие в письменном виде, в форме электронного документа, устных обращений во время приёма граждан, а также по телефону обращений к главе Юргинского муниципального округа и по «прямой телефонной линии» (далее обращения).

Обращениями в форме электронного документа являются предложения, заявления или жалобы гражданина, направленные на официальный сайт администрации Юргинского муниципального округа, и на официальные адреса электронной почты администрации Юргинского муниципального округа.

1.3 Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступающие из интернет – приемной с официального сайта администрации Юргинского муниципального округа, поступивших от граждан в адрес главы Юргинского муниципального округа, заместителей главы Юргинского муниципального округа, администрации Юргинского муниципального округа, осуществляет структурное подразделение администрации Юргинского муниципального округа по работе с обращениями граждан администрации Юргинского муниципального округа.

Направление обращений граждан и документов по ним в адрес главы Юргинского муниципального округа, заместителей главы Юргинского муниципального округа осуществляется через организационный отдел администрации Юргинского муниципального округа.

Организационно-техническое обеспечение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших непосредственно в структурные подразделения администрации Юргинского муниципального округа и в адрес их руководителей, осуществляется ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа.

1.4. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений , поступивших от граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Юргинского муниципального округа и должностным лицам, осуществляется ответственными работниками.

1.5.Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностное лицо, рассматривающее обращение.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в администрацию Юргинского муниципального округа.
2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Юргинского муниципального округа, то в течение семи дней со дня регистрации оно направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, в том числе юридического лица, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу, структурные подразделения администрации Юргинского муниципального округа, другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет заместитель начальника организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа, если им было зарегистрировано указанное обращение.

2.3. 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 Главе Юргинского муниципального округа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 2 пункта 2.2 настоящего Положения.

2.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа или должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в резолюции главы Юргинского муниципального округа или заместителем главы Юргинского муниципального округа первым.

2.5. Администрация Юргинского муниципального округа при направлении обращения на рассмотрение в соответствующие органы, или должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. При рассмотрении обращения администрация Юргинского муниципального округа или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, в структурных подразделениях администрации Юргинского муниципального округа и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

- принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом.

- в случае, если обращение поступившее непосредственно в администрацию Юргинского муниципального округа не относится к компетенции органа местного самоуправления, организационный отдел уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом либо уполномоченным им лицом, но не более чем на 30 дней. При этом должностным лицом определяется дата, до которой продлевается срок рассмотрения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель направляет гражданину с указанием причин продления срока.

2.8. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.9. Ответ на обращение подписывается главой Юргинского муниципального округа, заместителями главы Юргинского муниципального округа, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами.

2.10. Обращение, поступившее в администрацию Юргинского муниципального округа или должностным лицам либо уполномоченным на том лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ и уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Юргинского муниципального округа в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Юргинского муниципального округа в письменной форме. На поступившее в администрацию Юргинского муниципального 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.11. Обращение может быть возвращено в администрацию Юргинского муниципального округа, структурное подразделение администрации Юргинского муниципального округа, должностным лицам либо уполномоченными на то лицам, с просьбой повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что не проработаны все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявленным требованиям.

2.12. Регистрируются ответы на обращения в книге исходящих документов администрации Юргинского муниципального округа без добавочных номеров 1 или 2 через вторую дробь.

3. Порядок работы с отдельными видами обращений.

1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке. Ответы на указанные письма, поставленные на контроль в администрации Юргинского муниципального округа, подписываются Главой Юргинского муниципального округа, заместителями главы Юргинского муниципального округа.
2. Обращения заявителей, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, как правило, ставятся на контроль в администрации Юргинского муниципального округа. Ответы, направляемые в эти органы, подписываются Главой Юргинского муниципального района, заместителями Главы Юргинского муниципального округа.

Запросы, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти в связи с рассмотрением обращений, ставятся на контроль в администрации Юргинского муниципального округа.

Информация по запросам подписывается Главой Юргинского муниципального округа, заместителями Главы Юргинского муниципального округа .

1. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по «горячим линиям», «прямым телефонным линиям», направленные в адрес Главы Юргинского муниципального округа, заместителей Главы Юргинского муниципального округа, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением
2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В случаи если дается письменный ответ в учетной карточке делается запись, ставится отметка с указанием срока ответа заявителю.

3.5. В случае, если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если такое обращение было поставлено на контроль в организационном отделе, то в организационный отдел направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. Письменное обращение не подлежит рассмотрению в случаях, когда текст не поддается прочтению. Сообщается об этом заявителю в письменном виде, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

На письменное обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления и жалобы, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.9. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.10. Глава Юргинского муниципального округа, заместители главы Юргинского муниципального округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляет должностное лицо, принявший решение о прекращении переписки.

* 1. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.
  2. Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается Главе Юргинского муниципального округа, должностному лицу и далее направляется в соответствии с их решениями. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.13. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный приём, а обращение списывается «в дело» как исполненное.

3.14. В случае поступления в администрацию Юргинского муниципального округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившие в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в администрацию Юргинского муниципального округа через организационный отдел, срок исчисляется с даты регистрации в организационном отделе администрации Юргинского муниципального округа, если в иные исполнительные органы – то с даты регистрации в этих органах.

Информация о результатах рассмотрения обращения направляется в адрес Главы Юргинского муниципального округа только через организационной отдел.

4.3 Обращение, поставленное в организационном отделе на особый контроль, рассматривается в администрации Юргинского муниципального округа и должностными лицами в течение 15 дней со дня его регистрации в организационном отделе.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Главой Юргинского муниципального округа, заместителями Главы Юргинского муниципального округа.

4.4.Письменное обращение, поступившее Главе Юргинского муниципального округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в организационном отделе.

4.5. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, Глава Юргинского муниципального округа либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет Главе Юргинского муниципального округа, должностному лицу служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ.

О продлении срока рассмотрения обращения Глава Юргинского муниципального округа, должностное лицо уведомляют заявителя письменно.

4.6. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, администрация Юргинского муниципального округа, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контроль в администрации Юргинского муниципального округа обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации Юргинского муниципального округа, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

Все обращения, поступающие в администрацию Юргинского муниципального округа, ставятся на контроль.

5.2. На обращении, поставленном на контроль в администрации Юргинского муниципального округа, проставляется штамп «контроль».

5.3. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно или с выездом на место.

5.4. При поступлении ответов на контрольные письменные обращения заместитель начальника организационного отдела передает их главе Юргинского муниципального округа или его заместителям, которые визируют ответ «В дело» или передают продолжить контролировать решение поставленных вопросов, ответы на которые не соответствуют установленным настоящим подпунктом требованиям. Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные письма:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если сроки выполнения не укладываются в месяц, то должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечению которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о его содержании;

- ответ подписывается руководителем той организации, куда направлялось письмо на рассмотрение;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения граждан.

5.5. В случае устного ответа делается соответствующая отметка в деле и регистрационной карточке.

5.6. По обращениям, сроки исполнения которых, нарушены и по которым не истребована отсрочка исполнения, заместитель начальника организационного отдела делает напоминание исполнителю, как в устной, так и в письменной форме, за три дня до окончания срока ответа заявителю.

5.7. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (-лям) дан ответ в письменной или устной форме.

5.8. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, они направляются «В дело» и снимаются с контроля. Если контроль за рассмотрением заявления продолжается согласно резолюции главы Юргинского муниципального округа, то на карточке делается отметка о продлении срока.

5.9. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые хранятся в организационном отделе в течение трех лет.

1. Организация работы по личному приему граждан

6.1 Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится главой Юргинского муниципального округа, заместителями главы Юргинского муниципального округа, ведется в установленные дни недели по графикам, ежеквартально утверждаемым главой Юргинского муниципального округа. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации.

График приема граждан утверждается главой Юргинского муниципального округа.

6.2 В случае отсутствия в день приема главы Юргинского муниципального округа прием заявителей осуществляют заместители главы Юргинского муниципального округа.

6.3 Предварительная запись на личный прием производится в приемной главы Юргинского муниципального округа. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

6.4Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

6.5 Право на внеочередной прием имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;

родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении, которых находятся трое и более детей;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

Содержание устного обращения, поступившего во время личного  
приема, заносится специалистом администрации Юргинского муниципального округа в карточку личного приема, подлежащую регистрации в приемной главы Юргинского муниципального округа. В карточку заносится содержание предложений, заявлений, жалоб граждан, указываются результаты их рассмотрения, либо резолюция лица, проводившего личный прием граждан, с поручением исполнителю .

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема,  
подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным  
законом и настоящим Положением.

* 1. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не  
     требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается  
     устно в ходе личного приема, о чём делается запись в карточке личного  
     приёма. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по  
     существу поставленных им вопросов.

6.7 Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не  
входит в компетенцию администрации Юргинского муниципального округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

6.9. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

6.10. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи, при получении согласия заявителя.

7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в администрации Юргинского муниципального округа, структурных подразделениях администрации Юргинского муниципального округа, систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются в управление по работе с обращением граждан Администрации Кемеровской области-Кузбасса.

7.2. Организационным отделом регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях для доклада главе Юргинского муниципального округа и его заместителям.

Материалы о результатах работы с обращениями граждан публикуются на сайте администрации Юргинского муниципального округа.

7.3. Организационный отдел администрации Юргинского муниципального округа предоставляет заявителям письменные ответы, связанные с рассмотрением их обращений.