

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

Постановлением

администрации муниципального
образования Староминский
район

от 24.01.2024 №74

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Староминский район

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), поступивших в адрес администрации муниципального образования Староминский район Краснодарского края, главы администрации муниципального образования Староминский район, заместителей главы муниципального образования Староминский район (далее соответственно – глава администрации, заместители главы, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ)

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме

2.1.1. Обращение граждан в письменной форме в администрацию муниципального образования Староминский район (далее – администрация)

может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353600, Краснодарский край, станица Староминская, ул.Красная, 13; передано лично в общественную приемную управления делами администрации (далее – общественная приемная) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы администрации, заместителей главы.

В форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://www.adm.starominska.ru>, который является официальным сайтом администрации муниципального образования Староминский район (далее - официальный сайт администрации), а также с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал).

2.1.2. Письменные обращения на имя главы администрации, заместителей главы, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел делопроизводства управления делами администрации по почте, передаются под роспись работнику общественной приемной в день поступления.

2.1.3. Работник отдела делопроизводства управления делами администрации, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы администрации, заместителей главы (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатки указанных в описи документов (приложение 2);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 3). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе делопроизводства управления делами администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отдела делопроизводства управления делами администрации в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. Документы хранятся в общественной приемной.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в секторе, а передаются в отдел делопроизводства управления делами администрации.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником отдела делопроизводства управления делами администрации, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы администрации, заместителей главы, доставленные в общественную приемную лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником общественной приемной. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления и контактного номера телефона работника общественной приемной.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения заносятся работником общественной приемной в систему электронного документооборота (далее - ЕМСЭД).

В случае направления обращения в адрес главы администрации, заместителей главы на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются на электронную почту общественной приемной, для регистрации корреспонденции, данные обращений заносятся в ЕМСЭД.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных и краевых органов государственной власти, автоматически экспортируются в ЕМСЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения, поступающие в администрацию, на имя главы администрации и заместителей главы, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общественной приемной.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения граждан в письменной форме, в том числе в форме электронных документов, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал" регистрируются в общественной приемной в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Работник общественной приемной, фиксирует момент поступления письменных обращений в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в ЕМСЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили (например: "коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например: «Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.»)).

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без фамилии".

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общественной приемной заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в общественной приемной.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники общественной приемной, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

- о предоставлении обращения для резолюции главе администрации или заместителям главы для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава администрации или заместители главы определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы администрации или заместителей главы.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется ОМВД России в Староминском районе с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или

должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой администрации и заместителями главы.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы администрации и его заместителей направляются в структурные подразделения администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.10. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится ответ и направляется заявителю (при необходимости и администрации Краснодарского края).

2.4.11. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию из администрации Краснодарского края, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение 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, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.12. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам

обращений готовятся с использованием ЕМСЭД на бланках с горизонтальным расположением реквизитов и направляются через ЕМСЭД участникам ЕМСЭД.

2.4.13. Копии обращений с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются на исполнение в структурные подразделения, не являющимися участниками ЕМСЭД под роспись, через отдел делопроизводства управления делами администрации.

2.4.14. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах отправляются по почтовому адресу, указанному в обращении работниками общественной приемной. Копии реестров хранятся в общественной приемной.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта, интернет-приемная, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал"), направляются на электронный адрес, указанный в обращении или на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, работниками общественной приемной.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному

должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

В случае если обращение направлено не по компетенции, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения в течение 2-х календарных дней возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение понимаемых в обращении вопросов.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой администрации либо заместителями главы, рассматриваются работником общественной приемной. Заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации и заместителями главы, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих

государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 4) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и работники общественной приемной. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы администрации и заместителей главы.

2.5.11. При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо, уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общественной приемной сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники общественной приемной информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности), и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

2.6.7. Информация должностному лицу администрации Краснодарского края, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте

указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.8. Ответы заявителям подписываются главой администрации и заместителями главы.

2.6.9. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием электронного адреса или по почте почтовым отправлением.

2.6.10. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации и подписывается главой администрации и заместителями главы.

2.6.11. Информация на запросы администрации Краснодарского края, подготовленная структурными подразделениями администрации, подписывается главой администрации и заместителями главы и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.12. Ответы заявителям от имени главы администрации и его заместителей передаются исполнителями для отправки в общественную приемную с учетом пункта 7.5.13 по делопроизводству в администрации муниципального образования Староминский район, утвержденной постановлением администрации муниципального образования Староминский район от 12.04.2022г. № 414".

2.6.13. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал" подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием электронной почты.

2.6.14. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы "в дело". В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении

обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.6.15. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину работник общественной приемной оставляет на архивное хранение оригинал соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.16. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам администрации Краснодарского края работниками общественной приемной, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: "поддержано", в том числе "меры приняты", "не поддержано", "разъяснено";

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения "разъяснено").

Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками общественной приемной выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации и заместителями главы, по предложениям работников структурных подразделений администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации муниципального образования

3.1.1. Прием граждан в общественной приемной осуществляется по адресу: станица Староминская, ул. Красная, д. 15 (кабинет 11) ежедневно, с

8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, в пятницу с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00 кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети интернет.

3.1.2 Прием граждан ведут работники общественной приемной.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочее место работника общественной приемной, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

Работник общественной приемной, осуществляющий прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общественной приемной оборудуются стульями, столами, кондиционирования воздуха, противопожарной системой, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы администрации и заместителей главы.

3.1.6. В помещении, где находится общественная приемная оборудуются пост охраны и система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении общественной приемной размещается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в общественной приемной гражданин, в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале ЕМСЭД.

3.1.11. Работник общественной приемной, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона №59-ФЗ".

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации, работником общественной приемной в день обращения гражданина организуется

проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае поступления в общественную приемную уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник отдела по организационным вопросам управления делами администрации для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

3.1.13. В ходе приема граждан в праве оставить письменное обращение на имя главы администрации или заместителей главы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в помещении общественной приемной возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общественную приемную, а также работника общественной приемной, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Руководители структурных подразделений администрации, осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан (в том числе выездных) главой администрации и заместителями главы

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой администрации, список граждан на личный прием к главе администрации, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой администрации.

3.2.3. Список граждан на прием к заместителям передается на согласование заместителям. Заместители главы с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой администрации и заместителями главы осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, а также адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации, главой администрации может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина, заместителями главы, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации, заместителям главы находится в компетенции сельских поселений, главой администрации, заместителями главы может быть дана рекомендация главе сельского поселения о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.8. Личный прием главой администрации, заместителями главы ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой администрации, заместителями главы проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой администрации, заместителями главы с участием руководителей структурных подразделений администрации, и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Личный прием граждан главы администрации и его заместителей организуют работники общественной приемной (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.12. Карточки личного приема главы администрации, заместителей главы оформляются работниками общественной приемной в день проведения

приема (приложение 5,6).

3.2.13. По окончании личного приема глава администрации, заместители главы доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.2.15. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы администрации, заместителей главы, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале ЕМСЭД работниками общественной приемной в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

3.2.19. Копии зарегистрированных карточек личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации, на следующий день после регистрации направляются работниками общественной приемной на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации, посредством ЕМСЭД, либо под роспись через отдел делопроизводства. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общественной приемной в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.20. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема главой администрации муниципального образования или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на горячую линию администрации

4.1. Порядок работы с устными сообщениями, поступающими на горячую линию администрации (далее - горячая линия) аналогичен письменным и осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Горячая линия обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации +7 (86153) 4-31-07.

4.3. Прием устных сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы общественной приемной.

4.4. Прием устных сообщений осуществляется работниками общественной приемной.

4.5. Работа с сообщениями, поступающими по компетенции в администрацию через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе", осуществляется работниками общественной приемной в рамках компетенции.

4.6. Техническое обеспечение работы платформы осуществляется работниками организационного отдела управления делами администрации.

4.7. Прием устных сообщений осуществляется в форме диалога работника общественной приемной с заявителем.

4.8. Информация о персональных данных авторов устных сообщений, поступивших на горячую линию хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

4.9. При обращении на горячую линию, заявитель обязан сообщить:
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
почтовый адрес;
номер телефона;
суть предложения, заявления, жалобы.

4.10. Работники общественной приемной, осуществляющие прием звонков:

4.10.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.10.2. Предоставляют адреса и телефоны структурных подразделений администрации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.10.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой администрации, заместителями главы.

4.10.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению устных сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации. На сообщение, содержащее

вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению сообщения не готовится.

4.11. Работниками общественной приемной в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД оформляется регистрационная карточка устного сообщения.

4.12. В случае если решение поставленных в устном сообщении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации, копии сообщений с поручениями направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием электронной почты общественной приемной или путем передачи в отдел делопроизводства управления делами администрации.

4.13. На устные сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками общественной приемной самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого устного сообщения закрывается с отметкой "разъяснено", проект поручения не составляется.

4.14. В случае если от одного заявителя поступило несколько устных сообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя устное сообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой "в дополнение", срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого устного сообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.15. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения устного сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения устного сообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения устного сообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении устного сообщения, списывает материалы "в дело", в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении устного сообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.17. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении устных сообщений граждан осуществляется работниками общественной приемной с помощью ЕМСЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы администрации, заместителей главы, осуществляется работниками общественной приемной.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.4. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на "особый контроль".

5.5. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав и свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД.

5.6. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

 подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии

исполнения поручений по обращениям;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
снятие обращений с контроля.

5.7. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступивших на имя главы администрации, заместителей главы, критериям, установленным, п.5.5 Инструкции, работником общественной приемной принимается решение о направлении в течение 2-х дней со дня поступления ответа в общественную приемную, информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего структурного подразделения, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь.

5.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации, заместителей главы в течение 2 дней со дня поступления ответа в общественную приемную. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.9. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы администрации, заместителей главы, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации, которым поручено рассмотрение обращения.

5.10. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации, осуществляется их руководителями.

5.11. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.13. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Информируются граждане:

о графике работы администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации;
 об адресе официального сайта администрации в сети "Интернет",
 адресе электронной почты администрации и общественной приемной;
 о порядке получения заявителем информации по вопросам организации
 рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных
 систем.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

6.2. Информирование граждан в администрации осуществляется при:
 непосредственном обращении гражданина лично по телефону,
 письменно почтой, электронной почтой в общественную приемную;
 размещении информационных материалов в информационно-
 телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте
 администрации.

На входе в общественную приемную в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общественной приемной подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок работник общественной приемной называет наименование общественной приемной, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.3. На информационном стенде в помещении общественной приемной размещаются следующие материалы:

- текст Инструкции;
- тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации органов местного самоуправления;
- телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации;
- графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических

записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Староминского района, получение объективной информации о деятельности администрации по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Работники общественной приемной ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан в администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений работники общественной приемной осуществляют в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан

Акт № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью от " ____ " _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____,

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу:

_____ (муниципальное образование, населенный пункт)
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан

Акт № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью от " ____ " _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N _____

от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан

Акт № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью от " ____ " _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____, проживающего по
адресу:

(фамилия, инициалы)

_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;

(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____;

(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина

Приложение 4

к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Главе администрации муниципального
образования Староминский район
(фамилия, инициалы)

**Уведомление
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г.
№ 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

прошу _____ дать _____ разрешение _____ прекратить _____ переписку
с _____

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

в связи с тем, что в обращении в письменной форме заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Карточка личного приема № ЛП _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса

Исполнитель _____

Резолюция

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

**Карточка личного приема № ЛП _____
в ходе работы выездной приемной администрации
муниципального образования**

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства, телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Староминский район

Т.Г.Шадрина