

АДМИНИСТРАЦИЯИВАНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

БАГАНСКОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ 25.10.2023 №26 с.Ивановка

Об утверждении Инструкции о организации работы с обращениями граждан в администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области, в целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и организации личного приёма в администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области, повышения качества и оптимизации работы с обращениями граждан

1.Утвердить прилагаемую Инструкцию о организации работы с обращениями граждан в администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области.

2.Контроль за исполнением распоряжения возложить на специалиста 1 разряда Фоменко Н.Н.

Глава Ивановского сельсовета

Баганского района Новосибирской области А.К.Ритер

Фоменко Нина Николаевна

39-219

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНА  распоряжением администрации Ивановского сельсовета  Баганского района  Новосибирской области  от 25.10.2023 № 26 |

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан

в администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области

**I. Общие положения**

1. Инструкция о организации работы с обращениями граждан в администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области (далее – Глава сельсовета) и в администрацию Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области (далее – администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме или форме электронного документа, в том числе направленные с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Ивановского сельсовета .

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Ивановского сельсовета и в администрацию, прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением рассмотрения обращений граждан, организуют специалисты отдела общественных связей, информации и работы с населением администрации Ивановского сельсовета Баганского района, ответственные за организацию работы с обращениями граждан (далее – специалист).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Ивановского сельсовета.

**II. Прием, регистрация и учет**

**письменных обращений**

1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Ивановского сельсовета и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1. в письменной форме:

По почтовому адресу: 632787, Новосибирская область, Баганский район, село Ивановка, улица Центральная , 27.

1. в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской https://ivanovski.ru/;

на адрес электронной почты администрации сельсовета: ivanovska-adm@mail.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.

2. При получении обращений в письменной форме граждан проверяются, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

4. Подготовка ответов на обращения граждан осуществляется администрацией Ивановского сельсовета, в соответствии с компетенцией и резолюцией Главы Ивановского сельсовета .

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Обращение в письменной форме (далее - письменное обращение) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится общественной приемной в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота и делопроизводства (СЭДД).

2. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер (приложение № 1).

3. При регистрации письменного обращения в СЭДД заносится следующая информация:

1) краткое содержание;

2) регистрационный номер;

3) дата регистрации обращения;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

5) кратность поступления;

6) форма обращения;

7) вид обращения;

8) тип обращения;

9) почтовый адрес, адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале;

10) социальное положение;

11) тематика обращения;

12) должностное лицо;

13) предмет ведения;

14) откуда поступило обращение;

15) информация о перенаправлении обращения;

16) дополнительная информация;

17) информация об исполнении.

4. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

1. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Письменное обращение, обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

7. После регистрации письменное обращение передается Главе Ивановского сельсовета, Глава Ивановского сельсовета определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Ивановского сельсовета и администрации, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в

обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3. Ответ на запрос подписывает Глава Ивановского сельсовета , либо лицо, на то уполномоченное.

4. Ответы на письменные обращения сканируются и в электронном виде прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

5. Основанием для снятия обращения с контроля является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение на все поставленные в обращении вопросы и направление письменного ответа гражданину.

6. Контроль за своевременным, объективным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляют руководитель общественной приемной и исполнители структурных подразделений администрации, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются исполнителями в общественную приемную для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) дата регистрации.

2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения, с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) копия уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

3) копия уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

5) отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в администрации проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели. Время приема с 14.00 до 17.00 час.

2.Личный прием граждан проводят:

1) Глава Ивановского сельсовета ;

2) специалисты администрации.

3. Специалисты администрации проводят личный прием граждан ежедневно, а также в единый день приема граждан по пятницам каждой недели.

4. Предварительно записаться на личный прием можно лично и по телефону: 8-383(53)-39224; 8-383(53)-39219; 7 953 861 13 92 Специалист разъяснит порядок записи и проведения личного приема.

5. Специалист вправе уточнить мотивы обращения по существу вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Ивановского сельсовета.

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

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7. При необходимости Глава Ивановского сельсовета, проводят выездные приемы граждан.

8. В день проведения личного приема граждан Главой Ивановского сельсовета, заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

9. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка. Специалист консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, дату и время обращения.

10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой Главы Ивановского сельсовета , специалист своевременно предупреждает граждан о переносе дня приема либо о проведении приема граждан уполномоченным на то лицом.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

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

12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

**VII. Прием граждан в общественной приемной**

1. Прием граждан осуществляется в соответствии с Положением и должностной инструкцией специалиста без предварительной записи в порядке очередности.

2. Для ознакомления граждан с информационными материалами в общественной приемной администрации имеются в папке необходимые материалы.

3. В папке находится следующая информация:

1) законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления Главой Ивановского сельсовета ,

3) информация о наличии в администрации рабочего места с подключённым к коммуникационной сети «Интернет»;

4) фамилия, имя и отчество специалиста общественной приемной, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений;

5) информация о номере телефона, по которому можно получить информацию справочного характера (также размещена на сайте);

6) ежемесячные, ежеквартальные и годовые обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах (также размещены на сайте).

4. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист общественной приемной подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) сроков рассмотрения обращений;

5) обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

5. Личные обращения граждан в общественную приемную регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение и сроке получения ответа.

6. При проведении приема граждан специалист общественной приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

7. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист общественной приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших на справочные телефоны общественной приемной**

1. В администрации организована работа справочных телефонов администрации (далее - справочные телефоны).

Справочные телефоны: (838353)21-219, 7 953 861 13 92

(для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 8-30 до 17-00.

Информация о работе справочных телефонов, о предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации.

2. Гражданин, обратившийся на справочные телефоны, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист, обеспечивающий работу справочных телефонов, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

3. Поступившие на справочные телефоны запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

4. Поступившие на справочные телефоны устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

5. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом, обеспечивающим работу справочных телефонов, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день

после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

6. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

7. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации, исполнительных органов государственной власти;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

8. При рассмотрении смс-сообщения специалист общественной приемной:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным

законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

9. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

10. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет общественная приемная.

**IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом общественной приемной на основе базы данных СЭДД.

2. Специалист анализирует содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Ивановского сельсовета представляются периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

3. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются в разделе «Обращения граждан», размещенном на официальном сайте администрации.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

- к Главе Ивановского сельсовета ;

- руководителей структурных подразделений администрации - к Главе Ивановского сельсовета , первому заместителю главы администрации, заместителям

- первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации

главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

3. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.

Приложение 1 кИнструкции

по организации работы с обращениями граждан и

проведению личного приема граждан в администрации

Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| Администрация Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области  Входящий*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* №*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  Телефон 39-219 |

Приложение 2 к Инструкции

по организации работы с обращениями граждан и

проведению личного приема граждан

в администрации Ивановского сельсовета Баганского района Новосибирской области

**Карточка личного приема гражданина**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_ мин./ \_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_ мин.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. заявителя** |  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица) | | | | | | | | | | | |
| Социальное положение, льготы | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Вид документа, удостоверяющий личность | | | | | |  | | | | | |
| (паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность) | | | | | | | | | | | |
| Почтовый адрес для направления письменного ответа | | | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Контактный телефон (при наличии) | | | |  | | | | | | | |
| Содержание устного обращения | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица), ведущего прием | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Решение (поручение), принятое по обращению | | | | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| *С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется* | | | | | | | | | |  | |
| (подпись заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись ведущего прием) | | | | | | | | | | | |
| Принято письменное обращение в ходе личного приема | | | | | | | |  |  | | |
| Подпись руководителя (уполномоченного лица) ведущего прием | | | | |  | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ход рассмотрения обращения** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Ф.И.О. исполнителя** | **Сроки рассмотрения** | | | | **контрольный срок ответа** | **продление срока**  **рассмотрения** | **отметка об исполнении** | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | | | | |
|  | | | | |
| **Направлен письменный ответ** от |  | № |  |
| от |  | № |  |
| от |  | № |  |
|  | | | | |
| **Примечание:**  В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: | | | | |
| 1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.  2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.  3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.  5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядкеемуследует обратиться.  6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшемрассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. | | | | |