



АДМИНИСТРАЦИЯ
КРАСНОАРМЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЕЙСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.07.2021

№ 105

п. Комсомолец

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «О обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Уставом Красноармейского сельского поселения Ейского района, в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан постановляю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановления администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района:

от 5 октября 2018 года № 62 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района»;

от 18 июля 2019 года № 66 «О внесении изменений в постановление администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района от 5 октября 2018 года № 62 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района»;

от 19 июля 2021 года № 70 «О внесении изменений в постановление администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района от 5 октября 2018 года № 62 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района».

3. Общему отделу администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (Дубовка) обнародовать настоящее постановление в установленный законом срок и разместить на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Красноармейского сельского поселения Ейского района

А.А. Бурнаев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Красноармейского сельского

поселения Ейского района

от 18.07.2022 № 105

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (далее, соответственно, - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными 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), поступивших в адрес администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (далее - администрация), главы Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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 письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть:

- направлено почтовым отправлением по адресу: 353670 Краснодарский край, Ейский район, п. Комсомолец, ул. Школьная, 19;

- передано лично в общий отдел администрации непосредственно гражданином, его представителем;

- принято в ходе личных приемов главы Красноармейского сельского поселения Ейского района;

- направлено по адресу электронной почты администрации: adm-komsomol@mail.ru.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел администрации по почте, принимаются начальником общего отдела администрации.

2.1.3. Начальник общего отдела администрации, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем главе Красноармейского сельского поселения Ейского района. Глава – в дежурную часть отдела МВД России по Ейскому району.

Проверенная сотрудниками отдела МВД России по Ейскому району корреспонденция передается в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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 Красноармейского сельского поселения Ейского района (приложение 1);

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

- о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

- 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 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением заявителю по месту его проживания либо 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 общем отделе администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников 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.

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

2.1.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке начальником общего отдела администрации.

2.1.7. Письменные обращения на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются в общем отделе администрации. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию, на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, 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, подлежат регистрации в день поступления в журнале (Приложение № 7), в котором указывается:

- № по порядку (№ п/п);
- дата регистрации обращения;
- ФИО заявителя, адрес его местожительства;
- форма обращения (лично, письмо, электронное);
- вид обращения (заявление, жалоба, предложение);
- дата, исходящий номер сопроводительного письма, откуда поступило обращение;
- краткое содержание обращения;
- шифр тематики обращений;
- резолюция руководителя, срок рассмотрения;
- ФИО ответственного за рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения (поддержано, не поддержано, разъяснено, меры приняты).

2.2.2. 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 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.2.3. 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).

2.2.4. При регистрации коллективных обращений вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». 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 («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Фрунзе», «жильцы дома № (98)»).

2.2.5. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то 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.)).

2.2.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то вносится запись «без фамилии».

2.2.7. Оригиналы обращений с регистрационным штампом 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 администрации.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации.

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. Глава Красноармейского сельского поселения Ейского района 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 глава Красноармейского сельского поселения Ейского района вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» главе Красноармейского сельского поселения Ейского района, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление в письменной форме.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее должностных лиц, регистрируются в администрации и направляются должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

2.4.2. 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.

2.4.3. 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.

2.4.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в ОМВД России по Ейскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случаев, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

2.4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

2.4.7. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой Красноармейского сельского поселения Ейского района. Поручение главы 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.

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 Красноармейского сельского поселения Ейского района рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Красноармейского сельского поселения Ейского района. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Красноармейского сельского поселения Ейского района, а заявление оформляется «в дело» как выполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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 нём 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, сотрудник администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5).

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Красноармейского сельского поселения Ейского района.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее 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 недается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения начальником общего отдела администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.14. 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, начальник общего отдела администрации информирует 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, ответдается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответдается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответается 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, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, 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.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

2.6.10. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования.

2.6.11. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения глава Красноармейского сельского поселения Ейского района списывает материалы «в дело». В противном случае глава Красноармейского сельского поселения Ейского района 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).

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

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

2.6.13. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти начальником общего отдела администрации 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»);

- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.14. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальником общего отдела администрации принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности,

объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то начальником общего отдела администрации выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.15. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Красноармейского сельского поселения Ейского района в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в общем отделе администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

3.1.1. Прием граждан в общем отделе администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляется по адресу: п. Комсомолец, ул. Школьная, 19: в понедельник-четверг с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 17.00, пятница с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общем отделе администрации, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в общем отделе администрации ведет начальник и специалисты общего отдела.

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. Рабочие места работников общего отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общем отделе администрации оборудуются стульями, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.1.6. В помещении администрации устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в общем отделе администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Все устные обращения, в ходе личного приема или по телефону «горячей линии», поступившие в администрацию регистрируются в журнале (приложение 8), указывается:

- № по порядку (№ п/п);
- дата регистрации обращения;
- как поступило обращение (личный прием главы - «ПГ», по телефону «горячей линии» - «Т» прием специалиста-«ПС»;
- ФИО автора обращения, почтовый адрес, телефон;
- вопрос обращения;
- ФИО ответственного за рассмотрение обращения;
- срок рассмотрения;
- фактически рассмотрено;
- результат (поддержано, меры приняты, не поддержано, разъяснено).

3.1.10. Ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений или органов исполнительной власти муниципального образования Ейский район, начальником общего отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя с работниками соответствующих структурных подразделений или органа исполнительной власти муниципального образования Ейский район, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее — ССТУ.РФ).

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.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в общий отдел администрации с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адресах размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.12. В случае поступления в общий отдел администрации уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник 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 пикетировании».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, 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 общем отделе администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общем отделе администрации, а также работника общего отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Красноармейского сельского поселения Ейского района согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой Красноармейского сельского поселения Ейского района, список граждан на личный прием к главе Красноармейского сельского поселения Ейского района, а также участники приема устанавливаются по согласованию с общим отделом администрации.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляется по результатам рассмотрения устного 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 или 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.

3.2.4. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Красноармейского сельского поселения Ейского района если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы; по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

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

3.2.6. Личный прием главой Красноармейского сельского поселения Ейского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой Красноармейского сельского поселения Ейского района проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Начальник общего отдела администрации организует приемы главы Красноармейского сельского поселения Ейского района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.9. Карточки личного приема главой Красноармейского сельского поселения Ейского района оформляются начальником общего отдела администрации в день проведения приема (приложение 6).

3.2.10. По окончании личного приема глава Красноармейского сельского поселения Ейского района доводит до сведения начальника общего отдела администрации свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.13. Поручения и (или) рекомендации главы Красноармейского сельского поселения Ейского района данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.14. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации устных обращений граждан (приложение № 8), поступивших в ходе личного приема, начальником общего отдела администрации в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.15. 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.

3.2.16. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для работников администрации, на следующий день после регистрации направляются исполнителю.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе администрации в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.17. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.18. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой Красноармейского сельского поселения Ейского района 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 и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, осуществляется начальником общего отдела администрации.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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 администрации, подведомственных ей учреждений, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.4. Обращения, поступившие с контрольными поручениями из администрации муниципального образования Ейский район ставятся на «особый контроль».

4.5. 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.

4.6. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа,

анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

4.8. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению исполнителями начальнику общего отдела администрации в течение 5 дней со дня исполнения.

4.9. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, критериям, установленным пунктами 4.5, 4.6 Инструкции, начальником общего отдела администрации принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа информации о выявленных нарушениях главе Красноармейского сельского поселения Ейского района с просьбой принять исчерпывающие меры к устраниению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.10. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устраниению нарушений с поручением главы Красноармейского сельского поселения Ейского района в течение 10 дней со дня поступления ответа начальнику общего отдела администрации. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.11. 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица

администрации осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации; об адресе официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 353670 Краснодарский край, Ейский район, п. Комсомолец, ул. Школьная, д. 19.

Прием граждан в общем отделе администрации осуществляется понедельник-четверг с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 17.00, пятница с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 16.00, кроме нерабочих праздничных дней.

Телефон администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: +7 (86132) 67-3-93.

Официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://krasnoarmeiskoesp.ru/>.

5.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

- размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации.

На входе в здание администрации в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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 администрации 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 администрации называет наименование администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в холле администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и 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.

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

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Красноармейского сельского поселения Ейского 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 и подведомственных ей учреждений, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Администрация ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют 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 общественную приемную муниципального образования Ейский район.

6.3. При подготовке указанных сведений администрация осуществляет 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;
- сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) администрации и должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Начальник общего отдела

Дубовка

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Красноармейского сельского поселения
Ейского района

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 Красноармейского
(число, месяц, год)
сельского поселения Ейского района поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ 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 общего отдела

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
 обращений граждан в администрации
 Красноармейского сельского поселения
 Ейского района

АКТ № _____
о недостаче 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 Красноармейского
(число, месяц, год)

сельского поселения Ейского района поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ 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)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

Дубовка

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Красноармейского сельского поселения
Ейского района

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от « ____ » 20 __ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию Красноармейского
(число, месяц, год)

сельского поселения Ейского района поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и
материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в
обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

Дуб

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
 обращений граждан в администрации
 Красноармейского сельского поселения
 Ейского района

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 Красноармейского
(число, месяц, год)

сельского поселения Ейского района поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

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 хранение до востребования _____ .
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

Ф.И.О.

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Красноармейского сельского поселения
Ейского района

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 письменном обращении 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 общего отдела

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
 обращений граждан в администрации
 Красноармейского сельского поселения
 Ейского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №_____

« ____ » 20 ____ г.

Корреспондент, Ф.И.О. _____

Адрес, телефон _____

Предыдущие обращения от _____ № _____ от _____ № _____

Вид документа _____

Автор, дата, индекс сопровод. письма _____

Дата, индекс поступления _____

Краткое содержание _____

Ответственный исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (подпись) _____ (ФИО)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
дата передачи на исполнение	исполнитель	отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____ Опись _____

Начальник общего отдела

деп

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
 к Инструкции о порядке рассмотрения
 обращений граждан в администрации
 Красноармейского сельского поселения
 Ейского района

ФОРМА
журнала регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации обращения	ФИО заявителя, адрес его места жительства, телефон	Форма обращения (лично, письмо, интернет)	Вид обращения (заявление, жалоба, предложение)	Дата, исходящий номер сопроводительного письма, откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Шифр тематики обращения	Резолюция руководителя, срок рассмотрения	ФИО ответственного за рассмотрение обращения	Результат рассмотрения (поддержано, не поддержано, разъяснено, меры приняты)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Начальник общего отдела

Андрей

Ю.С. Дубовка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Красноармейского сельского поселения
Ейского района

ФОРМА
журнала регистрации устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема или по телефону
«Горячей линии»

№ п/ п	Дата регистрации обращения	Как поступило обращение (личный прием главы - «ПГ», по телефону «горячей линии» - «Г» прием специалиста - «ПС»)	ФИО автора обращения, почтовый адрес, телефон	Вопрос обращения	ФИО ответственного за рассмотрение обращения	Срок рассмотрени я	Фактически рассмотрено	Результат (поддержано, меры приняты, не поддержано, разъяснено)	Результат (поддержано, меры приняты, не поддержано, разъяснено)
1	2			3	4	5	6	7	8

Начальник общего отдела

Ю.С. Дубовка

Ю.С. Дубовка