ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АБИНСКИЙ РАЙОН

от 12.12.2018 № 1482

г. Абинск

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», администрация муниципального образования Абинский район **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования Абинский район, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Абинский район:

1) от 4 июня 2014 года № 904 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район»;

2) от 30 апреля 2015 года № 603 «О внесении изменения в постановление администрации муниципального образования Абинский район от 4 июня 2014 года № 904 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район»;

3) от 7 апреля 2016 года № 246 «О внесении изменения в постановление администрации муниципального образования Абинский район от 4 июня 2014 года № 904 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район»;

4) от 2 февраля 2018 года № 91 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Абинский район от 4 июня 2014 года № 904 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район».

4. Общему отделу администрации муниципального образования Абинский район (Белая) опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете Абинского района «Абинский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования, управляющего делами В.В. Китаева.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
главы муниципального образования
Абинский район подпись В.А. Иванов

КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АБИНСКИЙ РАЙОН РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОБЩИЙ ОТДЕЛ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Абинский район
от 12.12 2018 г. № 1482

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Абинский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись гражданина;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте органов местного самоуправления (http://www.abinskiy.ru./) в разделе «Виртуальная приемная» в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в Порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Абинский район (далее – глава) и его заместителей, поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Абинский район по почте и фельдъегерской связью, передаются лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район (далее - заведующий общественной приемной) в день поступления.

2.2.2. Работник общественной приемной, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела. Начальник общего отдела - дежурному отдела внутренних дел Абинского района Краснодарского края.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных

вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. 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 установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в приемной главы муниципального образования Абинский район.

2.2.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы, доставленные в администрацию муниципального образования Абинский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются заведующим общественной приемной. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Абинский район с указанием даты поступления.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный сайт органов местного самоуправления Абинский район в сети «Интернет», применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан»).

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы, регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 4).

2.3.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Абинский район письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на

решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации муниципального образования Абинский район не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.3.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес гражданина и из содержания обращения невозможно определить место проживания гражданина, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- телефон (при наличии);
- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);
- указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- исходящий номер сопроводительного письма;
- признак обращения (первичное, повторное, многократное);
- содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
- количество листов с приложениями (если имеются);
- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;
- скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие».

Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ № 1»).

2.3.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.3.8. Если гражданин не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общественной приемной гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Абинский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Абинский район до даты направления ответа гражданину.

Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

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 муниципального образования Абинский район.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, не менее чем за три дня до истечения срока исполнения представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. Обращение от одного и того же гражданину, направленное в дополнение к ранее направленному главе муниципального образования Абинский район обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа гражданину, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.7. Специалисты общественной приемной в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Абинский район запрашиваются результаты рассмотрения. При этом структурные подразделения администрации муниципального образования Абинский район и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Заведующий общественной приемной рассматривает почту, готовит проект поручения главы (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения), в день регистрации представляет обращение главе для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение с резолюцией главы направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район и администрации городских и сельских поселений Абинского района. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием гражданина, с проведением собрания и другие.

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

2.5.3. Письменное обращение, содержащеее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Абинский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем муниципального образования, управляющим делами.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Абинский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.4. раздела 3 настоящего Порядка. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы муниципальгого образования, управляющим делами.

2.5.5. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который обобщает материал и готовит информацию главе и гражданину, всем остальным соисполнителям направляются копии обращения.

2.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.8. На жалобы, адресованные главе на правоохранительные и судебные органы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5.9. Жалобы, адресованные главе, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации муниципального образования Абинский район, назначение на которые осуществляет глава

муниципального образования Абинский район, лицами, замещающими муниципальные должности, должности муниципальных служащих, направляются в отдел кадров администрации муниципального образования Абинский район.

2.5.10. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, предоставляющих муниципальную услугу, и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования Абинский район, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением главы от 16 мая 2018 года № 510 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации муниципального образования Абинский район».

2.5.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в общественную приемную, где в электронном виде направляются участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.5.12. В случае, если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную.

2.5.13. С письменным обращением, возвращенным в общественную приемную как направленным не по компетенции, организуется работа в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Гражданин уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения работниками общественной приемной.

2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками общественной приемной с использованием технических возможностей СЭД «Общения граждан».

2.5.15. Работниками общественной приемной обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район и администрации городских и сельских поселений Абинского района, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.6. Рассмотрение обращений

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район и администрациях городских и сельских поселений Абинского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.6.3. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится ответ заявителю, главе муниципального образования Абинский район, администрации Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, в прокуратуру. Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

2.6.4. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, встречается с гражданином для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием гражданина, с использованием средств фото- и видеофиксации);

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Порядка.

2.6.5. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.6.6. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же гражданину по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или

указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же гражданина и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

2.6.7. Письма с просьбами о личном приеме главой рассматриваются как обычные обращения. Гражданин уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Абинский район, его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, гражданину направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.8. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.9. Письма 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 настоящим Порядком.

2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав гражданина, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа гражданину должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается гражданам, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного гражданина или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делает ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем главе в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем главе в письменной форме. Кроме того, на поступившее главе обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.7. По письменному запросу гражданина возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены гражданину как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.8. Ответы гражданам подписываются главой, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район и уполномоченными на то должностными лицами.

Ответы на обращения, поступившие из краевых органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой либо его заместителями.

2.7.9. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами органов государственной власти Краснодарского края с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой, либо его заместителями.

2.7.10. Если ответы готовятся за подписью главы, или его заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление о продлении срока подписывает заместитель главы муниципального образования, управляющий делами.

2.7.11. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

2.7.12. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.3. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.5. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.6. 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, глава или заместитель главы, управляющий делами администрации муниципального образования Абинский район, на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или заведующего общественной приемной (приложение № 5), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию муниципального образования Абинский район или главе. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. В случае поступления главе письменного обращения, содержащего

вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.7.6 настоящего Порядка на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию муниципального образования Абинский район.

4. Порядок работы с устными обращениями

4.1. Организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Абинский район

4.1.1. Ежедневный прием граждан в общественной приемной осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов, пятница - с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 13.00 часов. Прием граждан ведут специалисты общественной приемной.

4.1.2. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

4.1.7. Организацию личного приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Абинский район осуществляют сотрудники общественной приемной.

4.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

4.1.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.1.10. Фамилия, имя, отчество гражданина, адрес и краткая аннотация

вопроса регистрируются в журнале регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан главы (приложение № 6).

4.1.11. Ведущий прием дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема в администрации муниципального образования Абинский район. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Абинский район, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, работник общественной приемной в день обращения организует прием гражданина в общественной приемной работниками соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Абинский район лично либо по телефону.

В случае если посетитель общественной приемной администрации муниципального образования Абинский район настаивает на приеме главой, его заместителями, гражданину предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

4.1.12. Если гражданин обратился в общественную приемную администрации администрации муниципального образования Абинский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Абинского района, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

4.1.13. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп о принятии), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

4.1.14. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район возлагается на руководителей.

4.2. Организация личных приемов граждан главой и его заместителями

4.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой, его заместителями с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, глав городских и сельских поселений Абинского района по вопросам, отнесенным к их ведению. Организуют приемы главы, в том числе выездные, работники

общественной приемной.

Организация личного приема граждан и ведение документооборота заместителями главы возложена на ответственных лиц, назначенных заместителями главы структурных подразделений муниципального образования Абинский район (оформление контрольно-регистрационных карточек личного приема, контроль исполнения поручений).

4.2.2. Заведующий общественной приемной производит запись граждан на личный прием к главе. На каждого гражданина оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 7).

4.2.3. За один день до личного приема главе представляется реестр граждан, записавшихся на прием, и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются) для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым гражданами вопросам, определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашают их на прием.

4.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина 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.

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

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

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

4.2.7. Карточка личного приема (с приложениями к ней при наличии) на следующий день после приема направляется заведующим общественной приемной на исполнение соответствующим органам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с использованием СЭД «Обращения граждан».

4.2.8. Для жителей городских и сельских поселений Абинского района организуется «Выездной прием» граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой. Состав специалистов, участвующих в работе «Выездной приемной», формируется заведующим общественной приемной на основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих из городских и сельских поселений Абинского района.

В ходе работы «Выездной приемной» на каждого гражданина заполняется карточка личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы, которые рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

5. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район

5.1. Работа с обращениями, поступающими по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

5.2. Звонки, поступающие по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, принимаются работниками общественной приемной.

5.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Горячая линия», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

5.4. При обращении на телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

5.5. Работники общественной приемной, осуществляющие прием звонков:

- уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона гражданина;
- предоставляют адреса структурных подразделений администрации муниципального образования Абинский район и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов;
- предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа по вопросу личного приема главой и его заместителями.

5.6. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», осуществляется в журнале регистрации учета обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия». Оформляется регистрационная карточка обращения, содержащая фамилию, имя, отчество гражданина; номер телефона; содержание обращения.

5.7. Заведующий общественной приемной в день регистрации оформляет карточку и готовит проект поручения за подписью главы о направлении обращений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации муниципального образования Абинский район, в городские и сельские поселения Абинского района.

5.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации муниципального образования Абинский район или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие структурные подразделения или соответствующим должностным лицам

электронной почтой на официальные электронные адреса.

5.9. Срок рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

5.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район, по которым администрацией муниципального образования Абинский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется сотрудниками общественной приемной.

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации муниципального образования Абинский район осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Абинский район принимается главой, по предложениям ответственного лица.

6.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД «Обращения граждан».

6.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

6.5. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район.

6.6. Обращения, поступившие в администрацию муниципального

образования Абинский район из федеральных органов государственной власти, администрации Краснодарского края, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

6.7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленным на контроль в администрации муниципального образования Абинский район, осуществляется работниками общественной приемной, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район, - специалистом, ответственным за делопроизводство.

6.8. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, осуществляющие контроль, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Ответственность специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.9. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту, временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями.

6.10. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

6.11. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

6.12. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб граждан на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место, с участием гражданина (фотоконтроль) либо в телефонной беседе с автором обращения.

6.13. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

6.14. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием гражданина (граждан) и другие.

6.15. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам, рассматривавшим обращения.

6.16. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Абинский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Работники общественной приемной осуществляют информирование граждан о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Абинский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты общественной приемной; о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

7.2. Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Абинский район (ул. Интернациональная, 31, г. Абинск) осуществляется ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00 в каб. № 1, тел. 8(86150)5-41-64, кроме выходных и праздничных дней.

Запись граждан к главе производится предварительно по тел. 8 (86150) 5-41-64 или в каб. № 1 по адресу: ул. Интернациональная, 31, г.Абинск.

Глава ведет прием граждан еженедельно по понедельникам с 08.00 до 10.00, каб. № 1, тел. 8(86150) 5-41-64.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86150)

5-41-64.

Телефон заведующего общественной приемной: 8(86150)5-41-64.

Телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район 8(86150) 5-41-64 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 16.00).

Официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район: www.abinskiy.ru.

7.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Абинский район осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественной приемной;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайта органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район.

На входе в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район, 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 должностное лицо 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.

7.4. На информационном стенде в общественной приемной администрации муниципального образования Абинский район размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений, графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Абинский район.

Начальник общего отдела О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Абинский район

АКТ №_____

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «____»_____20_____года

Комиссия в составе:_____
_____
_____
(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:_____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Абинский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина (ки),
_____,

проживающего(щей) по адресу: _____
_____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.
Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

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

Начальник общего отдела О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Абинский район

АКТ №_____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «____»_____20__года

Комиссия в составе_____
_____
_____
(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:_____
(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Абинский район поступила корреспонденция с уведомлением за №_____ от гражданина(ки),
_____,
проживающего(щей) по адресу:_____
_____
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:_____
_____

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

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

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

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

Начальник общего отдела О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Абинский район

Журнал
учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан

№ п/п, дата поступления письма	Ф.И.О. заявителя и адрес места жительства	Вопрос обращения	Кому поручено рассмотрение	Срок рас-смотрения	Когда фактически рассмотрено, результат рассмотрения
1	2	4	5	6	7

Начальник общего отдела О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Абинский район

Главе (заместителю главы)
муниципального образования
Абинский район
_____
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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 О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Абинский район

Журнал
регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан главы
муниципального образования Абинский район

№№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Кому поручено рассмотрение	Вопрос обращения	Срок рассмотрения	Когда фактически рассмотрено, результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7

Начальник общего отдела О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Абинский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
личного приема

№ _____ от _____ 20__ года

_____

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

_____

_____

Содержание вопроса _____

_____

_____

Исполнитель _____

Резолюция _____

_____

Автор резолюции _____ (_____) _____

(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах подлежит возврату

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь _____

(подчеркнуть) подпись заявителя

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

_____

_____

_____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело_____

Опись _____

Начальник общего отдела О.Б.Белая