

**АДМИНИСТРАЦИЯ КОРЕНОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КОРЕНОВСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.12.2023 № 1781

г. Кореновск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений**

**граждан в администрации Кореновского городского поселения**

**Кореновского 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 "Об 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", в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, руководствуясь Уставом Кореновского городского поселения Кореновского района, администрация Кореновского городского поселения Кореновского района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление администрации Кореновского городского поселения Кореновского района от 9 апреля 2018 года № 439 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района».

2.2. Постановление администрации Кореновского городского поселения Кореновского района от 14 мая 2019 года № 456 «О внесении изменения в постановление администрации Кореновского городского поселения Кореновского района от 9 апреля 2018 года № 439 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района»».

3. Общему отделу администрации Кореновского городского поселения Кореновского района (Козыренко) опубликовать настоящее постановление и обеспечить его размещение на официальном сайте администрации Кореновского городского поселения Кореновского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Кореновского городского поселения Кореновского района Т.В. Супрунову.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава

Кореновского городского поселения

Кореновского района М.О. Шутылев

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации  Кореновского городского поселения  Кореновского района  от 27.12.2023 № 1781 |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**

Кореновского городского **поселения Кореновского района**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района (далее - 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 Кореновского городского поселения Кореновского района, главы Кореновского городского поселения Кореновского района (далее соответственно – администрация, глава).

1.2. Настоящая инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично – значимые функции, муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном [законе](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=30.05.2022) от 2 мая 2006 года № 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: 353180, Краснодарский край, Кореновский район, город Кореновск, ул. Красная, 41;

- передано лично в приемную администрации Кореновского городского поселения Кореновского района непосредственно гражданином, его представителем;

- принято в ходе личных приемов главы и заместителя.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Кореновского городского поселения Кореновского района (https://korenovsk-gorod.ru/) в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет", а также посредством направления письма на адрес электронной почты администрации Кореновского городского поселения Кореновского района korenovsk-gorod@mail.ru.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы, поступающие в общий отдел администрации Кореновского городского поселения Кореновского района по почте и электронной связью, передаются специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района (далее – специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан) в день поступления.

2.1.3. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела администрации Кореновского городского поселения Кореновского района. Начальник общего отдела – оперативному дежурному администрации. Оперативный дежурный – дежурному полиции в ОМВД России по Кореновскому району. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел администрации.

2.1.4. 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 ([приложение](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100312) [4,](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100319)5). Также составляется акт на письмо [(приложение 6)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100327), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом: «письменного обращения к адресату нет».

2.1.6. 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;

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.7. 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.

2.1.8. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, без приложенных к ним обращений граждан специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан не регистрируются, регистрируются в общем отделе администрации.

2.1.9. Официальное обращение адвоката (адвокатский запрос) по входящим в компетенцию администрации Кореновского городского поселения Кореновского района вопросам о предоставлении справок, характеристик и иных документов, необходимых для оказания квалифицированной юридической помощи подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его получения.

В случаях, требующих дополнительного времени на сбор и предоставление запрашиваемых сведений, указанный срок может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом адвокату, направившему адвокатский запрос, направляется уведомление о продлении срока рассмотрения адвокатского запроса.

Ответ на поступивший адвокатский запрос дается в письменной форме.

В предоставлении адвокату запрошенных сведений может быть отказано в случае, если:

администрация не располагает запрошенными сведениями;

нарушены требования к форме, порядку оформления и направления адвокатского запроса, определенные в установленном порядке;

запрошенные сведения отнесены законом к информации с ограниченным доступом.

В случаях, если законодательством Российской Федерации установлен особый порядок предоставления сведений, рассмотрение адвокатского запроса осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации для соответствующей категории сведений.

Неправомерный отказ в предоставлении сведений, предоставление которых предусмотрено федеральными законами, нарушение сроков предоставления сведений влекут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

2.1.10. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

2.1.11. Письменные обращения на имя главы, доставленные в администрацию Кореновского городского поселения Кореновского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона специалиста общего отдела.

2.1.12. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 настоящей Инструкции. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Регистрация письменных обращений

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Кореновского городского поселения Кореновского 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, регистрируются в общем отделе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общем отделе, вносятся в журнал регистрации письменных обращений, заявлений, жалоб граждан в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы, подлежащих регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и регистрационный номер).

2.2.5. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

2.2.6. В журнал регистрации письменных обращений, заявлений, жалоб граждан вносится фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

При рассмотрении обращения 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.

2.2.7. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя и более авторами) в журнал регистрации письменных обращений, заявлений, жалоб граждан вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В журнале регистрации письменных обращений, заявлений, жалоб граждан ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили (коллектив ПАО «Дружба», «жители улицы Ленина», «жильцы дома № 1»).

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в журнал регистрации письменных обращений, заявлений, жалоб граждан вносится 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 И.И. (в интересах Иванова Б.Д., Ивановой Г.С.).

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал регистрации письменных обращений, заявлений, жалоб граждан вносится запись «без фамилии».

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом о принятии заявления (обращения, жалобы), 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.

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

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

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

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.5. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава, заместитель, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

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

2.3.7. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.3.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.3.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.4. Направление обращений на рассмотрение

2.4.1. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения вносит предложения главе:

- о сроках и порядке разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения, о направлении обращения на рассмотрение заместителям;

- о направлении по компетенции (подведомственности) в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы, заместителя.

2.4.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее структурных подразделений, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, регистрируются в общем отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным заместителем главы Кореновского городского поселения Кореновского района.

2.4.4. 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.

2.4.5. 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.

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в адрес главы и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации с сопроводительным документом направляется в территориальный орган Федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию 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 части 4 статьи 11 настоящего Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается заместителем главы Кореновского городского поселения Кореновского района, либо начальником общего отдела администрации.

2.4.7. 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 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы Кореновского городского поселения Кореновского района и направляются специалистом общего отдела администрации Кореновского городского поселения Кореновского района, ответственным за работу с обращениями в конвертах посредством почтовой связи.

Уведомления авторам обращений вносятся в журнал регистрации исходящих документов, запечатываются в конверты и отправляются почтой. Журнал ведется в канцелярии специалистом общего отдела.

2.4.9.Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевой (функциональный) орган администрации, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействия) главы поступившее в адрес главы направляются юристу администрации, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решения или действия (бездействия) в установленном порядке.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействия) заместителя, также направляются для рассмотрения юристу администрации.

2.4.13. В случае если письменное обращение, поступившее на рассмотрение в администрацию, было ошибочно направлено в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.14. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

2.4.15. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, координирует работу по рассмотрению обращения, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственный исполнитель возвращает обращение специалисту общего отдела администрации Кореновского городского поселения Кореновского района, ответственного за работу с обращениями граждан, после его исполнения. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту общего отдела администрации Кореновского городского поселения Кореновского района, ответственному за работу с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя главы, 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 специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями.

2.4.16. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.17. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.18. 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.

2.4.19. В случае поступления в орган местного самоуправления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Кореновского городского поселения Кореновского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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.

2.4.20. Специалистом общего отдела обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение заместителю.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. 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.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: 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 (заявителями); организует создание комиссии для проверки фактов, составляя акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 9), 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.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой, заместителем рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение (отдел) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистом общего отдела направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, заместителем, а заявление оформляется «в дело», как исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения 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 7 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместитель главы, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 7) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы, заместителя главы.

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 просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист ответственный за работу с обращениями граждан информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

2.6.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Кореновского городского поселения Кореновского района по предложению специалиста общего отдела администрации Кореновского городского поселения Кореновского района, ответственного за работу с обращениями.

2.6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

2.6.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

2.6.8. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

2.6.9. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

2.6.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.6.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

2.6.12. 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 Кореновского городского поселения Кореновского района 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).

2.6.13. Информация должностному лицу, запросившему данные 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.

2.6.14. Ответы заявителям подписываются главой, заместителем главы.

2.6.15. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных и региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота, по почте простым (заказным) почтовым отправлением.

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

2.6.17. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями администрации, подписывается главой и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.18. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела подписываются главой или заместителем главы.

В случае если ответы готовятся от имени главы, заместителя, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает начальник общего отдела администрации.

2.6.19. Ответы заявителям от имени главы, заместителя передаются для регистрации и отправки в общий отдел администрации.

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

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист общего отдела формирует в дело подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) на архивное хранение.

2.6.21. Исполнители несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за исполнение поручения по обращениям и качество ответов.

2.6.22. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов государственной власти специалистом общего отдела 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.

2.6.23. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом общего отдела 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 указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.24. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой, и заместителем, по предложению специалиста общего отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации

Кореновского городского поселения Кореновского района

3.1.1. Прием граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района осуществляется по адресу: Кореновский район, город Кореновск, ул. Красная, 41 ежедневно с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о приеме граждан в администрации Кореновского городского поселения Кореновского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Кореновского городского поселения Кореновского района в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в администрации ведет специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.1.3. Рабочие места специалистов общего отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и необходимой оргтехникой.

3.1.4. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями.

3.1.5. Запись на прием к главе Кореновского городского поселения Кореновского района, его заместителю, организация личного приема ведется специалистом общего отдела администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.1.6. При приеме в администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.7. Специалисты общего отдела, ведущие прием, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции и полномочиям администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации.

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.

3.1.8. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы, заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.9. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной главы, а также специалистов общего отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.10. Начальники отделов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными специалистами соответствующих отделов администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой и заместителем

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой и заместителями, согласно утвержденному графику (приложение 2).

3.2.2. Личный прием граждан заместителем проводится в служебном кабинете.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой и заместителеми осуществляется по результатам устных обращений граждан с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в устном обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), 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. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу главой может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем администрации в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации, главой может быть дана рекомендация начальникам отделов о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

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

3.2.8. Личный прием главой и заместителем ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой и заместителем проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой или заместителем с участием начальников отделов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Специалист общего отдела организует приемы главы и заместителя (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.12. Регистрационно-контрольные карточки личного приема главой или заместителем оформляются специалистом общего отдела в день проведения приема (приложение 8).

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема на каждого заявителя в день приема .

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

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

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

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы или заместителя, данные в ходе личного приема, вносятся в Регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Регистрационно-контрольная карточка личного приема подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации граждан по личным вопросам главы Кореновского городского поселения Кореновского района, в журнале регистрации граждан по личным вопросам заместителя главы Кореновского городского поселения специалистом общего отдела, в день проведения личного приема граждан.

3.2.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в регистрационно-контрольной карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная регистрационно-контрольная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.19. Повторный прием должностными лицами осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок обращения). Необходимость в повторном приеме определяется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит организация личного приема.

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для заместителя, начальников отдела администрации, а также рекомендации для иных специалистов администрации, на следующий день после регистрации направляются специалистом общего отдела, в чью компетенцию входит рассмотрение вопроса по существу.

Оригиналы регистрационно-контрольных карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе (у специалиста ответственного за работу с обращениями граждан) в течение 5 лет со дня регистрации.

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

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

4. Порядок работы с устными сообщениями, поступившими по телефону в администрацию Кореновского городского поселения

Кореновского района

4.1. Работа с устными сообщениями, поступающими по телефону в администрацию Кореновского городского поселения, осуществляется в соответствии с Инструкцией посредством телекоммуникационных линий администрации, обеспечивающих возможность устного сообщения гражданина по телефонному номеру: 8 (86142) 4-13-15, 8(86142)4-17-37.

4.2. Прием устных сообщений по телефону осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации и служебным распорядком.

4.3. Прием телефонных сообщений осуществляется специалистами общего отдела. Регистрация телефонных сообщений осуществляется в журнале регистрации устных телефонных сообщений, поступивших в администрацию Кореновского городского поселения, специалистом общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

4.4. Прием сообщений по телефону осуществляется в форме диалога специалиста общего отдела с заявителем.

4.5. Информация о персональных данных авторов телефонных сообщений, поступивших в общий отдел, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.6. При обращении по телефону в общий отдел заявитель обязан сообщить:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.7. Специалист общего отдела, осуществляющий прием звонков:

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

- Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

- Разъясняет порядок организации личного приема главой и заместителями.

4.8. Специалист общего отдела оформляет регистрационно-контрольную карточку, содержащую фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения (приложение № 9).

Готовит проекты поручений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отделы администрации Кореновского городского поселения Кореновского района.

После подписания поручение направляется ответственному исполнителю.

4.9. В случае если решение поставленных вопросов в телефонном сообщении относится к компетенции нескольких структурных подразделений, или должностных лиц, делаются копии поручений по количеству ответственных лиц.

4.10. На телефонные сообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистом общего отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

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

4.12. Срок рассмотрения телефонных сообщений не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.13.Если поручение по рассмотрению устного сообщения оформлено не по принадлежности, исполнитель его возвращает в день поступления в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы Кореновского городского поселения Кореновского района. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

4.14.Не допускается передача устного сообщения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста общего отдела, ответственного за рассмотрение обращений граждан.

4.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения сообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении телефонных сообщений, списывает материалы «в дело», в противном случае – должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении устного сообщения, поступившего по телефону, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.16. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении устных сообщений, поступивших по телефону в администрацию осуществляется специалистом общего отдела.

Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения устных сообщений, поступивших по телефону и качество ответов.

4.17. Результат процедуры- разрешение поднимаемых в устном сообщении

проблем либо разъяснения по существу поставленных в сообщении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы, осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем проверки ответов, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой и заместителем, начальником общего отдела по предложению специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

5.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой и заместителем по предложениям специалистов общего отдела.

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

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

5.7. 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. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за рассмотрение обращений граждан.

5.8. 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.

5.9. 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;

списание обращения «в дело».

5.10. Ответ на обращение, документы и материалы о результатах рассмотрения обращений подлежат представлению начальниками отделов администрации в общий отдел в срок, указанный в поручении.

5.11. Если в ответе гражданину, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено главой Кореновского городского поселения Кореновского района на дополнительный контроль.

5.12. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы или заместителя, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, начальником общего отдела принимается решение о направлении информации о выявленных нарушениях в адрес отдела администрации, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь.

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

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проверки проекта ответа заявителю на соблюдение и исполнение должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.15. При уходе в отпуск или увольнении исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

5.16.Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

5.17. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

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

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления муниципального образования Кореновский район; об адресе официального сайта администрации в 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.

6.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 353180, Краснодарский край, Кореновский район, город Кореновск, ул.Красная, 41.

Режим работы администрации Кореновского городского поселения Кореновского района:

понедельник-среда с 9.00-18.12, обед с 13.00-14.00; четверг с 8.00-17.12, обед 12.00-13.00; пятница с 9.00-17.12, обед с 13.00-14.00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон/факс приемной администрации Кореновского городского поселения Кореновского района для приёма обращений граждан:

8(86142) 4-17-37;

Справочный телефон специалиста общего отдела, ответственного за организацию работы с обращениями граждан: 8(86142) 4-13-15;

Телефон начальника общего отдела: 8(86142) 4-13-15.

Адрес электронной почты администрации Кореновского городского поселения Кореновского района: korenovsk-gorod@mail.ru.

Официальный сайт администрации Кореновского городского поселения Кореновского района:http://www. korenovsk-gorod.ru.

6.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в отдел по работе с обращениями граждан;

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

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 отдела по работе с обращениями граждан 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 специалисты общего отдела называют свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в кабинете № 11 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 администрации; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации; графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических

записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Кореновского городского поселения Кореновского 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 органов местного самоуправления, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Специалист общего отдела ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, готовит и направляет в администрацию муниципального образования Кореновский район, в отдел по работе с обращениями граждан сведения и пояснительные записки к ним о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Кореновского городского поселения Кореновского района.

7.3. При подготовке указанных сведений специалист общего отдела 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 (бездействия) администрации и должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

8. Порядок обжалования действий по рассмотрению

обращений граждан и решений, принятых по обращениям

8.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка рассмотрения обращений граждан, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Кореновского городского поселения Кореновского района.

8.3. Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

8.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

Почтовый адрес, справочные телефоны, факс,

адрес сайта в сети Интернет, адрес электронной почты, режим работы

администрации Кореновского городского поселения Кореновского района

Почтовый адрес администрации Кореновского городского поселения Кореновского района:

353180, Краснодарский край, Кореновский район, город Кореновск, улица Красная, 41

Режим работы:

понедельник-среда с 9.00-18.12, обед с 13.00-14.00; четверг с 8.00-17.12, обед 12.00-13.00; пятница с 9.00-17.12, обед с 13.00-14.00

Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные.

Телефон/факс приемной администрации Кореновского городского поселения Кореновского района для приёма письменных и устных обращений граждан: 8(86142) 4-17-37;

Телефон для приёма письменных и устных обращений граждан специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан: 8(86142) 4-13-15;

Телефон начальника общего отдела: 8(86142) 4-13-15.

Адрес электронной почты администрации Кореновского городского поселения Кореновского района: korenovsk-gorod@mail.ru.

Официальный сайт администрации Кореновского городского поселения Кореновского района:http://www. korenovsk-gorod.ru.

Приём граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом общего отдела администрации Кореновского городского поселения Кореновского района по адресу: Краснодарский край, Кореновский район, город Кореновск, ул.Красная, 41.

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В.Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

График приема граждан

главой и заместителями главы

Кореновского городского поселения

Кореновского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Занимаемая должность | Дни приёма | Время приёма |
| 1. Глава  Кореновского городского поселения  Кореновского района | вторник | с 15:00 до 17:00  (кабинет №4) |
| 2. Заместитель главы  Кореновского городского поселения  Кореновского района | среда | с 14:00 до 16:00  (кабинет №4) |
| 3. Заместитель главы  Кореновского городского поселения  Кореновского района | четверг | с 14.00 до 16.00  (кабинет №7) |
| 4. Заместитель главы  Кореновского городского поселения  Кореновского района, начальник отдела по ГО и ЧС и административно-санитарной работе города | понедельник | С 14.00 до 16.00  (кабинет №) |

Начальник общего отдела администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Регистрация

Направление на

рассмотрение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение

Гражданин

Направление обращения

Почтой

Лично

Электронной почтой

В ходе личного приема

Факсом

Прием, обработка

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Гражданин

Подготовка и направление ответазаявителю

Списание в дело

Начальник общего отдела

администрации Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В.Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

А К Т №\_\_\_\_

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 Кореновского городского поселения

(число, месяц, год)

## Кореновского района поступила корреспонденция, с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

А К Т №\_\_\_\_

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 Кореновского городского поселения

(число, месяц, год)

Кореновского района поступила корреспонденция, с уведомлением за

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

|  |  |
| --- | --- |
| Подписи: (подпись, дата)  (подпись, дата)  (подпись, дата) | Инициалы, фамилия  Инициалы, фамилия  Инициалы, фамилия |

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

А К Т №\_\_\_\_

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 Кореновского городского поселения

(число, месяц, год)

Кореновского района поступила корреспонденция, с уведомлением за

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

|  |  |
| --- | --- |
| Подписи: (подпись, дата)  (подпись, дата)  (подпись, дата) | Инициалы, фамилия  Инициалы, фамилия  Инициалы, фамилия |

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

Главе

Кореновского городского поселения

Кореновского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2009 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 ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_л., в \_\_\_\_экз.

Должность подпись Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 8  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

Регистрационно-контрольная карточка личного приема №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ЛП

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 9  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

Регистрационно-контрольная карточка №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т

(поступившая по телефону)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В.Козыренко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 10  к Инструкции **о порядке рассмотрения**  **обращений граждан в администрации**  **Кореновского городского поселения**  **Кореновского района** |

АКТ

комиссионного рассмотрения обращения гражданина

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ год

Мною (Ф.И.О., должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в присутствии (Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рассмотрено обращение гражданина (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,проживающего (ей) по адресу: 353180, Краснодарский край, Кореновский район, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по вопросу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В результате проверки установлены следующие факты, изложенные в обращении:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Были даны следующие разъяснения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Специалисты, производившие посещение:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Заявитель

Начальник общего отдела

администрации

Кореновского городского поселения

Кореновского района Л.В. Козыренко