|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением главы администрации муниципального образованияКавказский районот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район

1. Общие положения

## Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский 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 электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Кавказский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципального образования Кавказский район при организации рассмотрения обращений граждан.

* 1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации,2006, №31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Устав Муниципального образования Кавказский район;

Постановление администрации муниципального образования Кавказского района от 28 мая 2009 года № 424 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Кавказский район»

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный, муниципальный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

1. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращенийграждан

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Кавказский район:

Почтовый адрес: 352380, г. Кропоткин, ул. Красная, д.37

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации МО Кавказский район (ул. Красная, 54, г. Кропоткин,) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Телефон для приема устных обращений граждан: 8(861-38) 7-74-40.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8 (861-38)6-44-22

Официальный сайт администрации муниципального образования Кавказский район: kavadm@mail.kuban.ru

Адрес электронной почты отдела по работе с обращениями граждан администрации МО Кавказский район: www.kavraion.ru/inet.php

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и структурных подразделений администрации МО Кавказский район, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации МО Кавказский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты отдела по работе с обращениями; 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 электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации МО Кавказский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел по работе с обращениями и структурные подразделения администрации МО Кавказский район;

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе по работе с обращениями, в структурных подразделениях администрации МО Кавказский район, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы отдела по работе с обращениями граждан (приложение №1), графиков личного приема граждан (приложения № 2,3) на официальном сайте администрации МО Кавказский район.

На входе в отдел по работе с обращениями граждан администрации МО Кавказский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела.

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей 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. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации МО Кавказский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в отделе по работе с обращениями граждан: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации МО Кавказский район.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле отдела по работе с обращениями граждан и администрации МО Кавказский район.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

2.3.Общие требования к оформлению обращений

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

наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, 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 заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в отдел 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 Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию МО Кавказский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации МО Кавказский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. 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.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, 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 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.

2.4.4. 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.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией МО Кавказский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию МО Кавказский район письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме официальный сайт администрации МО Кавказский район kavadm@mail.kuban.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами администрации Краснодарского края власти могут быть доставлены по почте.

3.1.3. Обращения на имя главы администрации МО Кавказский район, его первого заместителя и заместителей, поступающие в отдел делопроизводства передаются под роспись специалисту отдела по работе с обращениями в день поступления.

3.1.5. В канцелярии отдела делопроизводства корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному отдела внутренних дел по Кавказскому району (г. Кропоткин).

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в отдел по работе с обращениями.

3.1.6. 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 № 4,5). Также составляется акт на письмо (приложение №6), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.7. 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».

3.1.8. 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 не регистрируются, а передаются в канцелярию отдела делопроизводства администрации МО Кавказский район.

3.1.9. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан либо начальником отдела делопроизводства.

3.1.10. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации МО Кавказский район, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.11. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.12. Письменные обращения на имя главы администрации МО Кавказский район и его заместителей, доставленные в администрацию МО Кавказский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию МО Кавказский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию МО Кавказский район письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «Служебная переписка» в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку 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, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители 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 (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «Сокол», коллектив СОШ №11).

3.2.6. 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.

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. При рассмотрении обращения глава администрации МО Кавказский район или его первый заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МО Кавказский район, 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 граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются первым заместителем главы МО Кавказский район.

3.3.5. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в канцелярию отдела делопроизводства администрации МО Кавказский район. Копии уведомлений хранятся в отделе по работе с обращениями.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами отделами по связям со СМИ и сопровождению официального сайта в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. 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.

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения возвращает в отдел по работе с обращениями граждан.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями 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 отдел по работе с обращениями граждан.

3.3.11. Письменное обращение, возвращенное в отдел по работе с обращениями граждан как направленное не по компетенции, передается для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. В структурных подразделениях администрации МО Кавказский район непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

3.3.15. 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.

3.3.16. Жалобы, адресованные главе администрации МО Кавказский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются для разъяснения авторам заместителю главы администрации муниципального образования Кавказский район по вопросам внутренней и кадровой политики, взаимодействия с казачеством и правоохранительными органами.

3.4. Рассмотрение обращений

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 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 заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица 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. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации МО Кавказский район либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации МО Кавказский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

3.4.7. 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 Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации МО Кавказский район, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение №7) 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью первого заместителя главы администрации МО Кавказский район.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. 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 нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. 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 администрации МО Кавказский район, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Кавказский район, заместителями главы администрации муниципального образования Кавказский район.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой администрации МО Кавказский район, его заместителями.

3.5.12. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.13. 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.

3.5.14. В ответе на дубликатное обращение 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».

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

3.5.16. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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

3.5.21. Ответ на обращение, поступившее в администрацию МО Кавказский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.22. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации МО Кавказский район

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в отдел по работе с обращениями.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в отделе по работе с обращениями граждан администрации МО Кавказский район осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники отдела по работе с обращениями.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.6.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан,оборудуются компьютерами и оргтехникой*.*

3.6.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

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

3.6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

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

3.6.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации приема граждан.

3.6.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации МО Кавказский район.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел по работе с обращениями приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации МО Кавказский район.

3.6.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

Работа с письменными обращениями изъятыми из почтовых ящиков и боксов, расположенных на территории муниципального образования Кавказский район ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.

3.6.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение №8), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Кавказский район, либо его заместителем и направляется исполнителю.

3.6.14. Специалистами отдела по работе с обращениями проводится запись на личный прием к главе администрации МО Кавказский район и его заместителям, оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.6.15. Личный прием граждан осуществляется главой администрации МО Кавказский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации МО Кавказский район, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.16. График приема граждан должностными лицами администрации МО Кавказский район ежегодно утверждается главой администрации МО Кавказский район и размещается в отделе по работе с обращениями администрации МО Кавказский район, на официальном сайте администрации.

3.6.17. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц администрации МО Кавказский район специалисты отдела по работе с обращениями готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации МО Кавказский район, при необходимости – руководителей федеральных и краевых органов, расположенных на территории Кавказского района и непосредственно принимают участие в приемах.

3.6.18. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.6.19. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.6.22. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами отдела по работе с обращениями на следующий день после приема направляется на исполнение через канцелярию отдела делопроизводства администрации МО Кавказский район, при необходимости.

3.6.23. Должностные лица администрации МО Кавказский район проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях района в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации МО Кавказский район.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации МО Кавказский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации МО Кавказский район.

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

3.6.25. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей городского и сельских поселений Кавказского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации МО Кавказский район. Состав специалистов структурных подразделений администрации МО Кавказский район, участвующих в работе «выездной приемной», формируется отделом по работе с обращениями.

3.6.26. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы администрации МО Кавказский район и его заместителей.

3.6.27. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, после чего оно передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе администрации МО Кавказский район и его заместителям.

3.6.28. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется отделом по работе с обращениями.

3.6.29. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации МО Кавказский район «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.9. Хранение материалов рассмотренияобращений граждан

3.9.1. Обращения, по которым администрацией МО Кавказский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по работе с обращениями.

3.9.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.9.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

ответ автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения№ 5, 6).

3.9.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.9.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4.Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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

4.1.2. В администрации МО Кавказский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы администрации МО Кавказский район и его заместителей, осуществляется отделом по работе с обращениями.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

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.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации МО Кавказский район принимается главой администрации МО Кавказский район, первым заместителем главы по предложениям начальника отдела по работе с обращениями граждан.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации МО Кавказский район постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации МО Кавказский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из администрации Краснодарского края.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации МО Кавказский район, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, в структурных подразделениях администрации МО Кавказский район – должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.2.11. Если в ответе, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.3. Ответственность должностных лиц отдела по работе с обращениями закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов

4.3.1. 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 граждан.

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

4.3.3.Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела по работе с обращениями.

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

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела по работе с обращениями либо его заместителем на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. 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.

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

4.3.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.10. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы администрации МО Кавказский район, его первого заместителя. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.3.12. В целях контроля за рассмотрением обращений граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления 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.

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

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Регламенту

Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет»,

справочные телефоны, телефоны «горячей линии» администрации

муниципального образования Кавказский район, факс, режим работы администрации муниципального образования Кавказский район, общественной приемной администрации муниципального образования Кавказский район

Почтовый адрес администрации муниципального образования Кавказский район: Красная ул., д.37, г. Кропоткин, 352380 Краснодарский край.

Режим работы администрации муниципального образования Кавказский район:

с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район (Красная ул., д.54, г. Кропоткин) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Телефоны «горячей линии» администрации муниципального образования Кавказский район: 8(861)-38-7-74-40; (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 16:00).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-38- 6- 44- 22.

Справочный телефон специалиста по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район: 8(861)-38-7-74-40

Официальный сайт администрации муниципального образования Кавказский район:

**www.kavraion.ru/inet.php**

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Кавказский район: **kavadm@mail.kuban.ru**

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Регламенту

ГРАФИК

приёма граждан руководством администрации муниципального образования Кавказский район

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Занимаемая должность, курируемый вопрос | Дниприёма | Время приёма (часы) |
| первый заместитель главы администрации муниципального образования Кавказскийрайон (вопросы инвестиций и финансово-фондового рынка, управления имущественных отношений) район район | вторник | с 10 до 13 |
| заместитель главы администрации муниципального образования (вопросы внутренней и кадровой политики, взаимодействия с правоохранительными органами и казачеством) | четверг | с 10 до 13 |
| заместитель главы администрации муниципального образования (вопросы экономического развития) | среда | с 15 до 17 |
| заместитель главы администрации муниципального образования (вопросы социального развития) | среда | с 14-00 |
| заместитель главы администрации муниципального образования (вопросы строительства, архитектуры и жилищно-коммунального комплекса, ГО и ЧС, муниципальный заказ) | понедельник | с 8 до 9 |
| заместитель главы администрации муниципального образования Кавказский район (вопросы агропромышленного комплекса) | четверг | с 9 до 13 |

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

 к Регламенту

ГРАФИК

приема граждан в администрации муниципального образования Кавказский район руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования района

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Структурные подразделения администрации района и органы исполнительной власти | По каким вопросам ведется прием | Дни приема | Время приема (часы) |
| Управление имущественных отношений | вопросы аренды земли, жилищные | вторник,четверг,пятница | 9-1314-189-13 |
| Управление архитектуры и градостроительства | вопросы архитектуры | вторник,среда,пятница | 10-13 |
| Управление сельского хозяйства | вопросы с/х, ЛПХ | четверг | 9.00-13.0014.00-17.00 |
| Управление образования | вопросы дошкольного, школьного образования, воспитания допризывников | пятница | 10-13 |
| Управление по вопросам семьи и детства | вопросы опеки и попечительства | вторник,среда,четверг | 9.30-13.0014.00-17.00 |
| МУ "Управление по делам ГОиЧС" муниципального образования Кавказский район | вопросы чрезвычайных ситуаций | среда | 10-13 |
| Отдел по взаимодействию с правоохранительными органами и казачеством | вопросы обращений казачества и взаимодействия с правоохранительными органами | вторник | 14-18 |
| Правовой отдел | правовые вопросы  | четверг | 14-17 |
| Архивный отдел | предоставление архивных справок и документов | вторник,среда | 9.30 – 16.00 |
| Отдел жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи | вопросы работы ЖКХ, транспорта и связи и экологии | понедельник | 9-10 |
| Отдел капитального строительства | вопросы строительства | среда | 14-17 |
| Отдел экономического развития  | вопросы ТЭК, РЭК | среда | 10-13 |
| Отдел торговли, общественного питания и бытового обслуживания | вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания | понедельниксреда,пятница | 14-189-139-13 |
| Отдел по делам несовершеннолетних | вопросы несовершеннолетних | понедельникпятница | 14-179-12 |
| Отдел культуры | вопросы культуры, ЦБС, культурных ценностей | четверг | 10-13 |
| Отдел молодежной политики | вопросы молодежи | среда | 14-17 |
| Отдел по физической культуре и спорту | вопросы ФК и спорта | среда | 9-13 |
| Отдел инвестиций и ФФР | вопросы инвестиций и ФФР | с понедельника по пятницу | 9-18 |

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Регламенту

АКТ №

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

от « » 200 г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем;

 в администрацию муниципального образования Кавказский район поступила

(число, месяц, год)

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

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Регламенту

АКТ №

о недостаче документов по описи корреспондента

в заказных письмах с уведомлением и в письмах

с объявленной ценностью

от « » 200 г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

 в администрацию муниципального образования Кавказский район поступила

(число, месяц, год)

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) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Регламенту

АКТ №

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

 от «

200 г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

 в администрацию муниципального образования Кавказский район поступила

от гражданина

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за №

, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

ПОДПИСИ: (подпись, дата) (подпись, дата) (подпись, дата)

Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Регламенту

Заместителю главы муниципального образования Кавказский район (инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст. 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.

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Регламенту

КАРТОЧКА личного приема

№ от 200....г.

Ф.И.О. посетителя

Адрес, телефон

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция.

Срок исполнения

Автор резолюции (подпись)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечания |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Когда фактически рассмотрено

Содержание (результат рассмотрения).

Снял с контроля (подпись)

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

к Регламенту

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Гражданин

Наличие обращения

В ходе личного приема

Электронный документ

Лично

Почтой

Прием,

обработка

обработка

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Регистрация

Направление на рассмотрение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение

Гражданин

Подготовка и направление ответа

Списание в дело

Первый заместитель

главы МО Кавказский район Н.К. Квасникова