****

**АДМИНИСТРАЦИЯ КИРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

21 мая 2024 г.  **г. Новопавловск** № 200-р

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края

 В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Законами Ставропольского края, Уставом Кировского муниципального округа Ставропольского края, Положением об администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края и настоящим Порядком в целях совершенствования управленческой деятельности

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края (далее – Порядок).
2. Первому заместителю главы администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края, заместителям главы администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края, управляющему делами администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края, начальникам отделов и управлений администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края обеспечить выполнение настоящего Порядка.
3. Отделу по информационной политике, информационным технологиям и защите информации администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края разместить данное распоряжение на официальном портале администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края в сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края Яковлеву Т.Ю.
5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня обнародования.

Глава Кировского муниципального округа

Ставропольского края Н.О. Новопашин

Проект вносит управляющий делами администрации Кировского муниципального округа Т.Ю.Яковлева

Визируют:

Начальник отдела по организационным

и общим вопросам администрации А.П. Харенко

Начальник отдела правового, кадрового

обеспечения и профилактике коррупционных

правонарушений администрации Т.С. Марочкина

Проект подготовлен отделом по организационным и общим вопросам администрации

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации

Кировского муниципального округа

Ставропольского края

 от 21 мая 2024г. № 200-р

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Кировского

муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращеними граждан в администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края (далее – Порядок) определяет организацию работы с обращениями граждан (далее – обращения): их прием, правила ведения делопроизводства, учета и контроля за их исполнением, отчетности по их выполнению в администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края (далее - администрация).

Разработан в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

Является нормативным документом, регламентирующим единый порядок работы с обращениями граждан, так как работа с обращениями граждан – это одно из приоритетных направлений деятельности администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- обращение - письменное или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, направленная на улучшение деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав и свобод или законных интересов других лиц.

- запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа.

- должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

- официальный портал администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края (далее – официальный Портал администрации) – Портал в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет», содержащий информацию о деятельности администрации, электронный адрес, которого включает доменное имя, права на которое принадлежит администрации.

- государственные органы – органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные государственные органы, образуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации;

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется главой Кировского муниципального округа Ставропольского края (далее – Глава), первым заместителем главы администрации Кировского муниципального округа, заместителями главы администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края, управляющим делами администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края (далее - заместителями главы администрации), начальниками и специалистами отделов и управлений администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края.

Ответ на рассмотренное обращение готовится начальником отдела, специалистом администрации или руководителем органа администрации с правом юридического лица и подписывается Главой или уполномоченными на то его заместителями главы администрации по курирующим направлениям.

1.4. Непосредственная организация регистрации, учета и рассмотрения обращений в администрации осуществляется отделом по организационным и общим вопросам. В отделе по организационным и общим вопросам администрации работу с обращениями граждан организует специалист, в должностных обязанностях которого определены функции, связанные с централизованным учетом и организацией рассмотрения обращений.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема Главы, на «Телефон доверия», а также обращений, поступивших на официальный Портал администрации в форме электронного документа.

1.6. В случае, если жалоба поступила на действия (бездействия) должностного лица администрации, то Глава определяет иное вышестоящее должностное лицо администрации ответственным за рассмотрение обращения, курирующее данное направление.

2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений в письменной форме;

- первичная обработка и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в отделах и управлениях администрации;

- рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Кировского муниципального округа» (далее - «Телефон доверия»);

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения.

3. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме граждан

3.1. Основанием для начала работы по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина (индивидуальное обращение) или если несколькими гражданами по одному и тому же вопросу (коллективное обращение, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц) в администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, поступать на официальный Портал администрации по электронной почте, по телеграфу.

3.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по организационным и общим вопросам администрации.

3.4. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытые ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления обращения;

- прикладывает впереди письма поступившие подлинники документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку на имя Главы следующего содержания: «Письма в адрес администрации Кировского муниципального округа нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложение 1). Один экземпляр акта хранится в отделе по организационным и общим вопросам администрации, второй отсылается с письменным уведомлением заявителю.

3.5. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику отдела по организационным и общим вопросам администрации.

3.6. Прием обращений непосредственно от граждан производится в отделе по организационным и общим вопросам администрации.

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

3.7. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах делается отметка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. 3.8. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.9. Обращения, поступившие на «Телефон доверия», принимаются и учитываются в отделе по организационным и общим вопросам администрации и вносятся в единую базу учета обращений.

3.10. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации с пометкой «лично», не вскрываются, а передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел по организационным и общим вопросам администрации.

4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

4.1. Поступившие в отдел по организационным и общим вопросам администрации обращения в письменной форме регистрируются в едином регистрационном журнале электронного документооборота СЭДД «ДЕЛО» в течение трех календарных дней с момента поступления, устные обращения – в день приема.

4.2. В правом нижнем углу первой страницы письма ставится регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3. В случае если письменное обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме. При этом регистрационный номер формируется из реквизитов непосредственно обращения.

4.4. Обращения в письменной форме граждан, в том числе переадресованные из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Северо-Кавказскому Федеральному округу, Правительства Ставропольского края, министерств, ведомств Ставропольского края, принимаются и обрабатываются специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия или 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 в конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили (например, коллектив СОШ № 2).

На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

4.6. Специалист, ответственный за прием документов, отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

4.7. Письма на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых до регистрации направляются для перевода специалистам, владеющим соответствующими навыками. Их регистрация производится после поступления перевода.

4.8. Специалист, осуществляющий аннотацию (регистрацию) обращений прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы.

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.

4.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью Главы.

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

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

4.12. 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 администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.15. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов (территориальных подразделений государственных органов) или должностных лиц данных органов, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.16. В случае отказа в рассмотрении обращения по существу, письменно сообщается обратившемуся гражданину с указанием причины отказа в рассмотрении обращения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

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

4.18. В случае поступления письменного обращения в администрацию, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном портале администрации в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального портала администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.19. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5. Направление обращения на рассмотрение

5.1. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, поступающих в администрацию, осуществляется Главой, заместителями главы, начальниками отделов и управлений администрации.

5.2. Обращения в письменной форме граждан согласно резолюции Главы, передаются специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации для исполнения должностному лицу, указанному в резолюции под роспись.

Если поручение по обращению дано нескольким лицам, то им всем рассылаются копии обращения. Должностное лицо, указанное в резолюции первым, координирует работу по рассмотрению обращения.

Доставку документов в отделы и управления администрации осуществляет специалист отдела по организационным и общим вопросам администрации (один раз в день до 18.00 часов).

6. Рассмотрение обращений в отделах и управлениях администрации

6.1. Поступившие в отделы и управления администрации (далее - отделы) обращения в письменной форме граждан рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в отделе по организационным и общим вопросам администрации, если резолюцией Главы или сопроводительным письмом, направленным с обращением, не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Глава вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение и указанием причин его продления.

6.3. Обращения, требующие обстоятельного изучения их содержания, как правило, рассматриваются с выездом на место и (или) созданием рабочих групп (комиссий), утверждаемых нормативным правовым актом администрации.

6.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается отделом по организационным и общим вопросам. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.8. В структурных подразделениях администрации непосредственные исполнители определяются руководителями подразделений администрации. Поручение руководителя отдела администрации должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя подразделения администрации. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

6.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения; вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- по результатам рассмотрения обращения, в случае необходимости, готовит проект нормативного правового акта администрации (или) разрабатывает план мероприятий, утверждаемый Главой, направленный на разрешение поднятых в обращении вопросов;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. В случае если обращение, поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), то оно должно быть возвращено курирующему данное направление заместителю главы администрации. Заместителями главы администрации обращение для переадресации направляется Главе.

6.11. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ заявителю не дается, но если обращение имеет экономическую, общественно-политическую, социальную, нравственную значимость, то оно рассматривается. Результаты рассмотрения указанных обращений могут быть опубликованы в средствах массовой информации, сообщены на собраниях коллективов организаций Кировского муниципального округа Ставропольского края и т.д.

6.12. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организации Кировского муниципального округа Ставропольского края или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.13. При нарушении Порядка рассмотрения обращений Главой назначается лицо (лица), проводящие служебное проверку. О результатах расследования информируется Глава.

6.14. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме другому работнику по поручению начальника отдела или управления администрации.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику в соответствии с должностными инструкциями.

6.15. Законченные делопроизводством дела по рассмотрению обращений хранятся в отделе по организационным и общим вопросам, согласно номенклатуре, в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно.

7. Рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия»

7.1. «Телефон доверия» Главы работает ежедневно кроме выходных и праздничных нерабочих дней с 9.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00. Прием информации на «Телефон доверия» и организация работы «Телефона доверия» по номеру 4-32-01 осуществляется специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации, в обязанности которого входит организация и ведение работы приемной Главы.

7.2. Обращения граждан, полученные по «Телефону доверия», подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для обращений в письменной форме.

7.3. Обращения, полученные по «Телефону доверия», за исключением некорректных, не имеющих смыслового содержания и не содержащих вопросов, берутся на контроль.

7.4. Контроль за сроками и качеством рассмотрения осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в администрации ведут Глава, заместители главы администрации, руководители отделов и управлений администрации с правом юридического лица, согласно графикам приема. График приема граждан Главой, заместителями главы администрации составляется управляющим делами администрации Кировского муниципального округа и утверждается Главой. Любые замены проводятся по согласованию с Главой.

Специалисты отдела по организационным и общим вопросам администрации в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

8.2. Непосредственную организацию личного приема граждан Главы осуществляет отдел по организационным и общим вопросам администрации.

8.3. Информация о месте личного приема, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за организацию личного приема граждан, доводится до сведения граждан путем размещения информации на стенде, расположенном в холле первого этажа здания администрации и на официальном Портале администрации в сети «Интернет».

8.4. Предварительная запись на прием к Главе производится специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00 часов.

8.5. Личный прием граждан в администрации производится Главой с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

8.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, его данные заносятся в регистрационную карточку личного приема.

8.7. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, в соответствии с ч. 2 ст. 1 Закона Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

- ветераны Великой Отечественной войны;

- ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;

-инвалиды, их законные представители по вопросам, касающимся представляемых ими инвалидов;

- родители или законные представители детей-инвалидов;

-граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством.

8.8. Содержание устного приема заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. Для Главы специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации заводится учетная карточка личного приема граждан (далее – учетная карточка) (приложение 4).

Руководители отделов и управлений администрации с правом юридического лица ведут журнал личного приема граждан (приложение 5).

8.10. В случае повторного обращения специалист отдела по организационным и общим вопросам администрации осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются лицу, ведущему личный прием.

8.11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме, которое рассматривается согласно установленному Порядку.

8.12. Во время приема Глава, заместители главы администрации доводят до сведения заявителя свое решение (дают разъяснения) или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

В учетной карточке, руководителями отделов и управлений администрации в журнале личного приема граждан, делаются соответствующие отметки.

8.13. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке обратиться.

8.14. Все поручения Главы, заместителей главы администрации на личном приеме граждан, как правило, берутся на контроль.

8.15. После завершения личного приема Главой, заместителями главы администрации, согласно их поручениям, зафиксированным в учетной карточке, ответственные специалисты администрации оформляют рассылку документов исполнителям.

8.16. Информация о принятых мерах направляется исполнителем на ознакомление Главе, заместителям главы администрации, осуществлявшим прием, который принимает решение о снятии обращения с контроля.

Исполнитель готовит письмо заявителю.

Руководители отделов и управлений администрации с правом юридического лица по итогам рассмотрения обращения делают отметку в журнале личного приема граждан и за своей подписью направляют письменный ответ заявителю.

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

9. Постановка обращений граждан на контроль

9.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в администрацию.

9.2. В случае если в ответе исполнителей указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. В случае если в ответе исполнителей указывается, что поставленный заявителем вопрос будет решен не в текущем году, а в следующем – данное обращение ставится на долгосрочный контроль.

9.3. Обращение специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации может быть возвращено в отделы и управления администрации для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

9.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по организационным и общим вопросам администрации.

10. Продление срока рассмотрения обращений граждан

10.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения, с указанием его причин.

10.2. Продление сроков производится по служебной записке (приложение 6) ответственного исполнителя к Главе, который принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Отделом по организационным и общим вопросам администрации заявителю направляется уведомление (приложение 7) о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Ставропольского края и иными органами, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать со специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации продление срока рассмотрения обращения.

11. Организация работы с ответами на контрольные обращения

11.1. Ответы на обращения, находящиеся на контроле, оформляются на имя Главы и регистрируются в отделе по организационным и общим вопросам администрации.

11.2. Зарегистрированные ответы передаются для рассмотрения и принятия решения о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль Главе .

11.3. Исполнитель готовит проект письма заявителю и, если это необходимо, в вышестоящие органы для согласования с должностным лицом и отделом по организационным и общим вопросам администрации.

12. Оформление ответа на обращение граждан

12.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

12.2. В ответе в органы государственной власти Ставропольского края и иные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ (если в коллективном обращении заранее содержится просьба кому конкретно и на какой адрес прислать ответ, в иных случаях ответ направляется первому гражданину в списке, подписавших коллективное обращение),

12.3. Ответы о рассмотрении обращений оформляются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

12.4. При направлении ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним, а также дополнительно представленные гражданином подлинные документы, копии документов, заверенные в установленном законом порядке.

12.5. Подлинники обращений граждан в краевые органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

12.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

13.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

13.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации при личном обращении или посредством справочного телефона.

13.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в отделы и управления администрации;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

13.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 17.00 часов.

13.5. При получении запроса по телефону специалист отдела по организационным и общим вопросам администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

13.6. Отдел по организационным и общим вопросам администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и ежеквартально представляет их Главе и, по требованию, в Правительство Ставропольского края.

14. Обеспечение дополнительных гарантий права граждан на обращение

14.1. При обращении в администрацию гражданин имеет право:

- подать письменное обращение должностному лицу при проведении единых дней информирования населения Ставропольского каря, а также других мероприятий с участием граждан, проводимых администрацией, должностными лицами;

- получить в администрации, у должностного лица устную, в том числе по телефону информацию о регистрации поданного им письменного обращения, должностном лице, которому поручено рассмотрение его обращения;

- зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении в администрацию, к должностному лицу.

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

14.2. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, в том числе обеспечения безопасности людей на водных объектах, рассматриваются в течение 10 дней со дня его регистрации.

14.3. Администрация и должностные лица администрации в пределах своей компетенции:

- информируют граждан о порядке реализации их права на обращение;

- доводят до сведения граждан почтовые адреса, номера телефонов для справок, адреса официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

15. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

граждан и решений, принятых по обращениям

15.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

16. Ответственность граждан за содержание их обращений, а также

 должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

16.1. Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются в установленном порядке к ответственности.

16.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16.3. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

16.4. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

17. Требования к помещениям и местам, предназначенным

для рассмотрения обращений граждан

17.1. Помещения, выделенные для исполнения обязанностей по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

17.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер со справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

17.3. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме, информационными стендами.

18.Анализ обращений граждан

18.1. В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, информирования руководства администрации о состоянии и характере обращений, специалист отдела по организационным и общим вопросам администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, согласно своим должностным обязанностям, готовит обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений ежеквартально.

18.2. Вопрос об итогах работы с обращениями граждан за истекший год выносится на заседание администрации.

18.3. Не реже одного раза в полугодие освещают в средствах массовой информации, на официальном Портале администрации в сети «Интернет» характер обращений граждан и итоги их рассмотрения.

19. Ответственность работников администрации при исполнении

обязанностей по рассмотрению обращений граждан

19.1. Специалисты администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также за нарушение сроков рассмотрения обращений.

19.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по рассмотрению обращения граждан, нарушения установленных сроков и качества исполнения документов, специалисты администрации привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской федерации.

Управляющий делами администрации

Кировского муниципального округа

Ставропольского края Т.Ю.Яковлева

Приложение 1

к Порядку

АКТ

 Настоящий акт составлен «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. отделом по общим и организационным вопросам администрации Кировского муниципального округа Ставропольского края в том, что при вскрытии конверта (пакета, бандероли) за № \_\_\_, поступившего (ей) «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на имя (адрес) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ не обнаружено (обнаружено) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф. И. О.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф. И. О.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф. И. О.

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

Приложение 2

к Порядку

Наименовании организации (ий)

 В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Кировского муниципального округа Ставропольского края «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

 О результатах просим в срок до «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. сообщить в администрацию Кировского муниципального округа и заявителю (ям).

 Приложение: копия обращения на \_\_\_л., в 1 экз.

Подпись

Исполнитель

Приложение 3

к Порядку

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 Доводим до Вашего сведения, что согласно части 3 статьи 8 Федерального закона РФ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, поступившее в администрацию Кировского муниципального округа «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г., направлено «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. на рассмотрение в (наименование организации (ий), Ф. И. О. руководителя организации, куда направлено обращение, контактный телефон), срок рассмотрения обращения до 30 дней.

 О результатах рассмотрения обращения Вам обязаны сообщить.

С уважением,

Подпись

Исполнитель

Приложение 4

к Порядку

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

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

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

Место работы заявителя и занимаемая должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Ф. И. О., должность, ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результата рассмотрения обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Приложение 5

к Порядку

ЖУРНАЛ

регистрации личного приема граждан

(Ф. И. О.., должность ведущего прием)

Начат: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Закончен: «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата приема № п/п | Ф. И. О.обратившегося адрес, телефон | Краткое содержание обращения | Кому поручено, сроки исполнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

Приложение 6

к Порядку

Главе Кировского муниципального округа

Ставропольского края

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

 В связи с причина и в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу продлить срок рассмотрения обращения Ф. И. О. от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ дней

 (но не более 30 дней)

Исполнитель подпись Ф. И. О.

Приложение 7

к Порядку

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 Доводим до Вашего сведения, что в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (*указывается причина из служебной записки)* срок рассмотрения Вашего обращения, поступившего в администрацию Кировского муниципального округа «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г., продлен до «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

 О результатах его рассмотрения Вас проинформируют дополнительно.

 С уважением,

Подпись

Исполнитель