Приложение к распоряжению  
администрации Черновского\_сельсовета Кочковского района  
Новосибирской области  
от 29.04.2022 № 30-ра

( в редакции распоряжений

администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области от 2.11.2023 №76-ра, от 07.12.2023 №87-ра. 10.04.2024 №23-ра07.02.2025 №13-ра )

Инструкция  
о порядке организации работы с обращениями и запросами в администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями и запросами (далее – Инструкция) уточняет процедуру рассмотрения обращений и запросов, исходя из понятийного аппарата Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», поступивших в адрес Главы Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области и в администрацию Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области.

2. Работа по рассмотрению обращений, запросов организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденным подпунктом 4.1. пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 15 от 20 сентября 2018 года)

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».( в ред. от 10.04.2024 №23-ра ) ,постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» ( в ред. от 07.02.2025 № 13-ра)

3. Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений и запросов, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов осуществляет специалист 1-го разряда администрации сельсовета в должностную инструкцию входит организация и работа с обращениями граждан .

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, муниципальных служащих и иных работников администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области.

**II. Особенности приема, регистрации и учета**

**обращений письменной форме и запросов в письменной форме**

(абзац добавлен в редакции от 28.03.2025№23-ра)

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 632491, Новосибирская область, Кочковский район, с. Черновка, ул. Школьная12\1.

2) в форме электронного документа:

а)через унифицированную форму официального сайта администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://admkoshchern.nso.ru:

б)через платформу обратной связи на базе Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://pos.gosuslugi.ru/landing/>).

5. Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, сотрудниками администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются автору заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению письменной форме( в редакции от 02.11.2023 №76-ра )

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области и в администрацию Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

6.  Гражданин может направить обращение в форме электронного документа, помимо способов, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с использованием унифицированной формы официального сайта администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».». ( в редакции от 02.11.2023 №76-ра ) 7. Регистрация обращений граждан и запросов производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД), за исключением обращений, поданных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал). Обращения, поданные с использованием единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала. *(пункт в ред. от 02.11.2023 № 76-ра, от 10.04.2024 № 23-ра)*

7.1. Получение и обработка обращений, а также направление ответов на обращения осуществляются с использованием платформы обратной связи единого портала. Ответы на обращения, уведомления о переадресации обращений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на едином портале. *(пункт дополнен ред. от 10.04..2024 №23-ра*»)

8. В случае поступления в администрацию Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области запроса, составленного на иностранном языке, такой запрос подлежит рассмотрению при наличии перевода на русский язык, представленного пользователем информации. При отсутствии перевода такой запрос не подлежит рассмотрению и подлежит списанию в дело.

9.  Обращение, в письменной форме содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Черновского \_сельсовета Кочковского района Новосибирской области и администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, запрос, не относящийся к деятельности Главы Черновского сельсовета Кочковского района, администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации посредством СЭДД (при наличии подключения соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления или соответствующего должностного лица к СЭДД, в иных случаях - заказной корреспонденцией почтовой связью) с уведомлением гражданина, направившего обращение, пользователя информации, направившего запрос, заказной корреспонденцией почтовой связью в случае направления обращения или запроса в письменной форме, в случае направления обращения в форме электронного документа или запроса в электронном виде - с адреса электронной почты koch\_chern@mail.ru Подтверждение отправки уведомлений гражданам о переадресации обращения, запросов распечатываются и подшиваются к обращению, запросу, затем они сканируются и прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД. ( в ред. от 02.11.2023 №76-ра )

10. . Ответ на обращение . направляется в форме электронного документа с адреса электронной почты [koch\_chern@mail.ru](mailto:koch_chern@mail.ru) по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области или Главе Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области 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 Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области или Главе Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области в письменной форме. Кроме того, на поступившее администрацию Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области или Главе Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения, запросов распечатываются и подшиваются к обращению, запросу, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.» ( в ред. от 07.12.2023 №87-ра )

.

**III. Личный прием граждан**

11. Личный прием граждан осуществляется Главой Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области по *пятницам*  с \_\_-14-00 до \_18\_-00 в личном кабинете Главы Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области.

Личный прием гражданина Главой Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области осуществляется на основании предварительной записи на личный прием к Главе Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области.

Предварительная запись на личный прием к Главе Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области осуществляется на основании:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2)  обращения в письменной форме гражданина о личном приеме. ( в ред. от 02.11.2023 №76-ра )

12. Глава Черновского\_сельсовета Кочковского района Новосибирской области может проводить выездные личные приемы граждан в населенных пунктах, находящихся на территории Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области.

13. Предварительная работа по организации личного приема граждан Главой Черновского \_сельсовета Кочковского района Новосибирской области проводится специалистом администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Черновского \_сельсовета Кочковского района Новосибирской области).

Специалист администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Черновского\_сельсовета Кочковского района Новосибирскойобласти,)консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции Главы Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

Непосредственно перед личным приемом граждан Главой Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области специалист администрации Черновского \_сельсовета Кочковского района Новосибирской области, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Черновского \_сельсовета Кочковского района Новосибирской области,:

1) создает комфортные условия для граждан, ожидающих личного приема;

2) оформляет карточку личного приема гражданина (Приложение № 1), пришедшего их на личный прием;

3) осуществляет подготовку справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирует граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

14. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты Главой Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области в день личного приема.

15. Лицо, ведущее личный прием граждан:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудио-протоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео-протоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видео-протоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

16. 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 в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись лица, проводившего личный прием.

17. После завершения личного приема специалист администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Черновского\_сельсовета Кочковского района Новосибирской области,) регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационной карточке прикрепляет электронный образ карточки личного приема гражданина.

18. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу (адресу электронной почты с адреса электронной почты [koch\_chern@mail.ru](mailto:koch_chern@mail.ru) указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

**IV. Формирование архива обращений в письменной форме и запросов в письменной форме, карточек личных приемов граждан( в ред. от 2.11.2023 №76-ра)**

19. В администрации Черновского\_сельсовета Кочковского района Новосибирской области ведутся архивы обращений в письменной форме и запросов в письменной форме:( в ред. от 2.11.2023 №76-ра)

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений и запросов в письменной форме, поступивших в администрацию\_Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, ответов на обращения и запросы, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений и запросов; **(** в ред. от2.11.2023 №76-ра)

2) архив обращений в письменной форме и запросов в письменной форме, рассмотренных Главой Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области;( в ред. от 2.11.2023 №76-ра)

3) архив копий обращений в письменных форме и запросов в письменной форме, документов и материалов, приложенных к обращению и запросам в письменной форме, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.( в ред. от 2.11.2023 №76-ра)

Оригиналы обращений в письменной форме и запросов в письменной форме, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения или запроса в письменной форме либо копии обращения или запроса в письменной форме (если обращение или запрос были направлены в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);( в ред. от 2.11.2023 №76-ра)

регистрационно-контрольной карточки;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения или запроса (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии) или запроса;

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение или запрос;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения или запроса, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения или запроса, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

20. В администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан. Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, копий уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, копий письменных ответов граждан на обращения;

2) электронный архив в СЭДД. Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан на обращения.

Оригиналы карточек личного приема граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, копий уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, копий письменных ответов граждан на обращения, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала карточки личного приема гражданина;

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии) или запроса;

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение или запрос;

отчета об отправке направления уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения или запроса, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**V. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений**

21. В администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области организуется работа справочных телефонов.

Телефоны справочной телефонной службы: 8 (383) 56 32-\_131\_\_, работают в рабочие дни с 9-00 до 17-12. После 17-12 в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема.

30. Гражданин, обратившийся по справочным телефонам, указывает:

номер телефона для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Сотрудники администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, обеспечивающие работу справочных телефонов, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

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

его номер телефона;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

22. Поступившие запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее – устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее – аудио-сообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее – смс-сообщения).

23. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения;

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

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудио-сообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудио-сообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

24. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения обрабатываются сотрудниками администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, обеспечивающими работу справочных телефонов, в день поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня – в случае поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

25. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, на его номер телефона предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудио-сообщении вопросов.

26. На устные запросы и аудио-сообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

27. При рассмотрении смс-сообщения сотрудник администрации Черновского\_сельсовета Кочковского района Новосибирской области:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии c Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

**VI. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

28. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе Тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденного распоряжением Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 N 104.

29.  Специалист администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Черновского\_сельсовета Кочковского района Новосибирской области*,* анализирует содержание поступивших в администрацию Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области представляются:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) оперативные информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие эффективность деятельности администрации Черновского сельсовета Кочковского района Новосибирской области в отдельных сферах по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

3) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам и территориям проживания заявителей.

Приложение № 1 к Инструкции  
о порядке организации работы с обращениями и запросами

(лицевая сторона)

**Карточка личного приема гражданина № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Дата приема «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20\_\_** г.

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_ мин./ \_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_ мин.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. заявителя** |  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица) | | | | | | | | | | | |
| **Социальное положение, льготы** | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Вид документа, удостоверяющий личность** | | | | | | |  | | | | |
| (паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность) | | | | | | | | | | | |
| **Почтовый адрес для направления ответа** | | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Контактный телефон** | |  | | | | | | | | | |
| **Содержание устного обращения** | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица) ведущего прием** | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Решение (поручение), принятое по обращению** | | | | | | | |  | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Принято письменное обращение в ходе личного приема** | | | | | | | | |  |  | |
| **Подпись ведущего прием** | | |  | | | | | | | | |

(оборотная сторона)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ход рассмотрения обращения** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Ф.И.О. исполнителя** | **Сроки рассмотрения** | | | | **контрольный срок ответа** | **продление срока**  **рассмотрения** | **отметка об исполнении** | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | | | | |
|  | | | | |
| **Направлен письменный ответ** от |  | № |  |
| от |  | № |  |
| от |  | № |  |
|  | | | | |
| **Примечание:**  В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: | | | | |
| 1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.  2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.  3. Содержание устного обращения 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 в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.  5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядкеемуследует обратиться.  6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшемрассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. | | | | |