Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации муниципального образования Апшеронский район

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан**

**в муниципальном образовании Апшеронский район**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном образовании Апшеронский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных, (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Апшеронский район с отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Апшеронский район и органами местного самоуправления поселений Апшеронского района при организации рассмотрения обращений граждан.

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

1.2. Уполномоченным органом по рассмотрению обращений граждан в муниципальном образовании Апшеронский район является администрация муниципального образования Апшеронский район (далее - Администрация).

**2. Порядок работы с письменными обращениями**

**2.1. Общие требования к оформлению обращений**

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости, в подтверждении своих доводов, заявитель прилагает к обращению документы и материалы (либо их копии).

2.1.2. Обращение может быть доставлено в Администрацию непосредст­венно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, фак­сом, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Апшеронский район: <http://www.apsheronsk-oms.ru>.

2.1.3. Обращения, поступившие в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, ус­тановленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О поряд- ке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком (далее- Федеральный закон № 59-ФЗ).

**2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Апшеронский район, его заместителей, поступающие в Администрацию по почте и фельдъегерской связью передаются в общий отдел администрации муниципального образования Апшеронский район (далее- общий отдел) в день поступления.

2.2.2. Специалист общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, после вскрытия конверта проверяет наличие в нем письменных вложений.

Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью (приложение 1).

Также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 3).

2.2.3. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенных материалов, если они имеются) прикладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращению граждан (в том числе конвертов) составляет 5 (пять) лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России (ст. 154 ЭПК).

2.2.4. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.5. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Апшеронский район, его заместителям, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления.

2.2.6. Для приема обращений в форме электронных сообщений, направляемых через официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования Апшеронский район, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Обработка таких обращений осуществляется аналогично письменным обращениям.

**2.3. Регистрация обращений**

2.3.1. Все обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования Апшеронский район, его заместителей регистрируются в системе электронного документооборота (далее - СЭД ОГ «Краснодар») в течение 3 (трех) дней со дня поступления.

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

2.3.3. На первой странице обращения, на свободном от текста месте ставится штамп, содержащий реквизиты документа (входящий номер, дата регистрации).

2.3.4. В электронную карточку СЭД ОГ «Краснодар» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует в письме и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля).

Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

район (откуда поступило обращение);

телефон (при наличии);

e-mail (при наличии);

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, сирота, беженец и т.д.);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, не обращение, без смысла, публикация, благодарность);

адресат (на чье имя поступило обращение);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

количество листов с приложениями (если имеются);

сведения о предыдущих обращениях автора;

шифр тематики обращения, согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан;

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

фамилии соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого 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».

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

2.3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «Без имени».

2.3.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются.

Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

**2.4. Направление обращений на рассмотрение**

2.4.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

2.4.2. Специалист общего отдела по работе с обращениями граждан в день регистрации представляет обращение главе муниципального образования Апшеронский район для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Апшеронский район определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в Администрацию информации о результатах его рассмотрения;

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

2.4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ (если текст письменного обращения не поддается прочтению).

2.4.5. Копии реестров отправленной корреспонденции хранятся в общем отделе Администрации.

2.4.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 (семи) 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. Уведомление о переадресации обращений подписывается специалистом по работе с обращениями граждан.

2.4.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.8. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту по работе с обращениями граждан 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. Заявитель уведомляется о переадресации направления его обращения.

Не допускается иная передача обращения от одного исполнителя к другому.

2.4.9. В отраслевых (функциональных) органах Администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления, отраслевой (функциональный) орган Администрации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления, отраслевой (функциональный) орган Администрации 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.

2.4.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.12. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Апшеронский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края.

2.4.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, и, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес подлежит прочтению.

2.4.14. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес подлежит прочтению.

**2.5. Рассмотрение обращений**

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

2.5.2. 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 в Администрацию).

Соисполнители не позднее 5 (пяти) дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Персональную ответственность за качество рассмотрения обращений несут все исполнители.

2.5.3. 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).

2.5.4. 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.

2.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главы муниципального образования Апшеронский район либо его заместителей рассматриваются как обычные обращения.

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

2.5.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, на основании служебной записки исполнителя, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 4). Сообщение о прекращении переписки направляется автору.

2.5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии пунктом 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.5.9. В случае поступления письменного обращения в Администрацию, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ин­формационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, напра­вившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообща­ется электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуни­кационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставлен­ный в обращении.

**2.6. Ответы на обращения граждан**

2.6.1. Письменные обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 (тридцать) дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

2.6.2. Ответ на обращение должен соответствовать критериям современности, объективности, всесторонности.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, лаконично, 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.

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

2.6.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ с пометкой «для всех заинтересованных лиц».

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Апшеронский район, его заместителями, специалистом по работе с обращениями граждан.

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

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

2.6.8. По письменному запросу оригиналы документов (приложения к обращению) возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Апшеронский район, заместителями главы муниципального образования Апшеронский район или уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных и региональных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования, его заместителями, либо уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.11. 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.

2.6.12. Если дубликат обращения поступил после рассмотрения 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, возможно с приложением его копии.

2.6.13. 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, рассмотрены».

2.6.14. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. По результатам рассмотрения подается служебная записка на имя должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению данного обращения.

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

2.6.16. 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 представляются ответы после рассмотрения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.6.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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».

2.6.18. По результатам рассмотрения обращения и представленных для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка принятого решения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено».

2.6.19. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого решения, обращение, вместе с материалами рассмотрения списываются «в дело».

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

**2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

2.7.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.7.2. Письменные обращения, поступившие в Администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 (тридцать) дней. Указанный срок исчисляется в календарных днях, со дня регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.7.3. 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 (тридцать) дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченному на то лицу, предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока.

В случае принятия руководителем, либо уполномоченным на то лицом, решение о продлении срока рассмотрения, заявителю направляется соответствующее уведомление.

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

Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.7.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному обращению главе муниципального образования Апшеронский район, его заместителям являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.7.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист общего отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Апшеронский район.

**3. Порядок работы с устными обращениями**

**3.1. Организация личного приема**

3.1.1. Прием граждан осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней специалистом по работе с обращениями граждан в Администрации (г. Апшеронск, ул. Коммунистическая, 17, кабинет 9):

с 9:00часов до 13:00 часов и с 14:00часов до 16:00 часов.

3.1.2. Личный прием граждан главы муниципального образования Апшеронский район осуществляется в соответствии с утвержденным графиком и по предварительной записи у специалиста общего отдела по работе с обращениями граждан или по телефону 8(86152) 27663.

3.1.3. График личного приема граждан в поселениях ежеквартально утверждается главой муниципального образования Апшеронский район и размещается на информационном стенде Администрации, на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Апшеронский район в сети «Интернет».

3.1.4. Организацию личного приема граждан главы муниципального образования Апшеронский район осуществляет общий отдел Администрации.

3.1.5. 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.

3.1.6. Льготные категории граждан принимаются вне очереди:

ветераны и инвалиды ВОВ;

инвалиды I и II групп;

ветераны и инвалиды боевых действий;

родители (опекунов, попечителей приемных родителей), на попечении которых находятся трое и более детей;

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

По вопросам предоставления льгот, ежемесячных денежных выплат и т.п. в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» в первоочередном порядке принимаются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

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

3.1.8. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в СЭД ОГ «Краснодар»- «Личный прием».

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 5).

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.

3.1.9. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Апшеронский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.1.10. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации или органа местного самоуправления поселения Апшеронского района.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. С согласия заявителя организуется прием посредством Интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»). Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.13. 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 так же откуда он получит ответ.

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

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

3.1.16. Карточка личного приема (при наличии, с приложениями к ней) на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.1.17. Должностные лица Администрации проводят выездные приемы граждан в поселениях Апшеронского района в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Апшеронский район или его заместителями, в том числе по предварительной записи граждан на прием.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц Администрации аналогичен порядку организации личных приемов граждан в Администрации.

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

**3.2. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону,**

**в том числе «горячая линия»**

3.2.1. Работа с сообщениями, поступившими на телефон осуществляется в рамках режима рабочего времени и в соответствии с настоящим Порядком.

3.2.2. Сообщения принимаются специалистом по работе с обращениями граждан и обрабатываются в СЭД ОГ «Краснодар», в соответствующем электронном журнале (оформляется карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя, номер телефона, суть обращения).

3.2.3. Специалист, принимающий звонки:

предоставляет телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых вопросов заявителем;

предлагает направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой муниципального образования Апшеронский район;

готовит проекты поручений о направлении сообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов должностным лицам.

3.2.4. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.2.5. Срок рассмотрения сообщений не должно превышать 30 (тридцать) дней. Срок рассмотрения сообщения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 (тридцать) дней.

3.2.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших по телефону, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

**4. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан**

4.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" авторами поручений по их рассмотрению, классифицируются в алфавитном порядке и хранятся в общем отделе Администрации.

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа 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 2);

материалы проверки по обращению (если она проводилась).

4.4. Материалы рассмотрения устных обращений, поступивших в приемную главы муниципального образования Апшеронский район, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в общем отделе управления организационной работы Администрации.

4.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 (пять) лет.

По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

**5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

5.1. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Апшеронский район и его заместителей, осуществляется специалистом общего отдела по работе с обращениями граждан.

5.2. Контроль за выполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению 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.

5.3. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается главой муниципального образования Апшеронский район, его заместителями.

5.4. В отраслевых (функциональных) органах Администрации постановка обращений на контроль определяется руководителями.

5.5. 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 отраслевых (функциональных) органов Администрации, органов местного самоуправления поселений Апшеронского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль.

5.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется специалистом по работе с обращениями, в отраслевых (функциональных) органах Администрации- должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.7. Обращения, поступившие в Администрацию из региональных органов государственной власти, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.8. Обращения, по которым Администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами специалисту по работе с обращениями граждан Администрации, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в Администрации, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные, согласно поручению, материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.9. Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 (тридцать) дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.10. При уходе в отпуск, освобождении от занимаемой должности, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

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

5.13. Решение о проведении внеплановой проверки принимается заместителем главы муниципального образования Апшеронский района на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

5.15. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) органах Администрации осуществляется их руководителями.

5.16. 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.

5.17. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства Администрации. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения:

комиссионно (с обозначением членов комиссии);

с выездом на место;

с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.18. 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 могут направлять в Администрацию 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.

**6. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений граждан**

6.1. 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.

6.2. 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.

**7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

7.1. Местонахождение Администрации:

Почтовый адрес: 350690, г. Апшеронск, улица Коммунистическая,17.

Режим работы:

понедельник- четверг: с 9:00 час. до 13:00 час. и с 14:00 час. до 18:00 час.

пятница: с 9:00 час. до 13.00 час. и с 14:00 час. до 17.00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 ч. до 13:00 ч. и с 14:00 ч. до 16:00 ч. (в здании Администрации, этаж 2, кабинет 9).

Телефон Администрации для приема устных обращений: 8(86152)-27663;

Телефон начальника общего отдела Администрации: 8(6152)25773;

Телефон заместителя главы муниципального образования, курирующего вопросы работы с обращениями граждан: 8(86152)25016.

Адрес электронной почты Администрации: [apsheronsk@mo.krasnodar.ru](mailto:apsheronsk@mo.krasnodar.ru)

Официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования Апшеронский район: <http://www.apsheronsk-oms.ru>

7.2. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица Администрации осуществляют информирование граждан о местонахождении и графике работы Администрации, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети « Интернет », адресе электронной почты, 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 предоставляемой информации и четкость ее изложения.

7.3. Информирование заявителей в Администрации осуществляется при:

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

размещение информационных материалов в сети « Интернет » на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Апшеронский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в общем отделе Администрации, на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Апшеронский район в сети « Интернет ». Консультирование граждан осуществляется в устной, письменной и электронной формах.

7.4. При информировании 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 отраслевого (функционального) органа Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Заместитель главы

муниципального образования

Апшеронский район В.А. Муха

Приложение 1

к Порядку работы

с обращениями граждан

в администрации муниципального

образования Апшеронский район

**Акт № \_\_\_\_\_\_\_\_**

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

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Апшеронский 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

Заместитель главы

муниципального образования

Апшеронский район В.А. Муха

Приложение 2

к Порядку работы

с обращениями граждан

в администрации муниципального

образования Апшеронский район

**Акт № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Апшеронский 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

Заместитель главы

муниципального образования

Апшеронский район В.А. Муха

Приложение 3

к Порядку работы

с обращениями граждан

в администрации муниципального

образования Апшеронский район

**Акт № \_\_\_\_\_\_\_**

**о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением**

**и в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Апшеронский район поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Заместитель главы

муниципального образования

Апшеронский район В.А. Муха

Приложение 4

к Порядку работы

с обращениями граждан

в администрации муниципального

образования Апшеронский район

Главе муниципального образования

Апшеронский район

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

(ФИО)

**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.

(должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

(подпись)

Заместитель главы

муниципального образования

Апшеронский район В.А. Муха

Приложение 5

к Порядку работы

с обращениями граждан

в администрации муниципального

образования Апшеронский район

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

**№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.**

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

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

────────────────────────────────────────────────

Дата передачи исполнителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому направлено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

Заместитель главы

муниципального образования

Апшеронский район В.А. Муха