

**АДМИНИСТРАЦИЯ КИРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**СЛАВЯНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

02.09.2024 г. №104

х. Галицын

[**Инструкци**](#_bookmark0)**я о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Кировского сельского поселения Славянского района**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. [N 59-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100052) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 г. [N 8-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422007&dst=100113) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW177&n=112036&dst=100038) Краснодарского края от 28 июня 2007 г. N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", уставом Кировского сельского поселения Славянского района в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан постановляю:

1. Утвердить [Инструкцию](#_bookmark0) о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

1. Признать утратившими силу:

- [постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW177&n=174321) главы администрации Кировского сельского поселения Славянского района от 25 декабря 2017 года N 173 "О порядке работы с обращениями граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района";

- [постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW177&n=174321) главы администрации Кировского сельского поселения Славянского района от 11 октября 2023 года N 88 «О внесении изменений в постановление администрации Кировского сельского поселения Славянского района от 25.12.2017 года №173 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района".

3. Общему отделу (Белик) обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации Кировского сельского поселения Славянского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального обнародования.

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

Кировского сельского поселения

Славянского района

от 02.09.2024 года № 104

# ИНСТРУКЦИЯ

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

# Общие положения

* 1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), поступившими в адрес администрации Кировского сельского поселения Славянского района.
  2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном [законе](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

# Порядок работы с письменными обращениями граждан

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

* + 1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: 353582, Краснодарский край, Славянский район, х. Галицын, ул. Мира, д.24;

- передано лично в общий отдел администрации Кировского сельского поселения Славянского района непосредственно гражданином, его представителем;

- принято в ходе работы мобильной приемной главы Кировского сельского поселения Славянского района;

- принято в ходе личных приемов главы Кировского сельского поселения Славянского района;

- опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: х. Галицын, ул.Мира, 24;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

- в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет" (https://kirselpos.ru/)[,](http://admkrai.krasnodar.ru/) который является

официальным сайтом администрации Кировского сельского поселения Славянского района, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы [*«Единый портал*](https://www.gosuslugi.ru/) государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

2.1.2. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган местного самоуправления.

Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта органа местного самоуправления, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

2.1.3. Письменные обращения на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, передаются начальнику общего отдела администрации Кировского сельского поселения Славянского района (далее – общий отдел) в день поступления.

2.1.4. Начальник общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административного здания администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

2.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района, заместителей [(приложение 1)](#Par434);

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов [(приложение 2)](#Par478);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с [частью 2 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=100038&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении [(приложение 3)](#Par526);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) [(приложение 4)](#Par571). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

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

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан, а регистрируются в журнале регистрации поступающих документов.

2.1.8. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.9. Письменные обращения на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района, заместителей, доставленные в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются начальником общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района с указанием даты поступления и номера регистрации обращения, количества листов обращения и контактного номера телефона начальника общего отдела, ведущего прием.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района, на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района, заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общем отделе в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа местного самоуправления, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Начальник общего отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в журнале регистрации письменных обращений граждан в день их поступления.

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

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В учетную карточку (приложение 6) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в 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»;

адресат;

телефон (при наличии);

e-mail (при наличии);

сведения о предыдущих обращениях автора;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

срок исполнения;

количество листов с приложениями (если имеются).

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации Кировского сельского поселения Славянского района заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

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

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

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

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Начальник общего отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Кировского сельского поселения Славянского района или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Кировского сельского поселения Славянского района или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в отраслевой (функциональный) орган администрации Кировского сельского поселения Славянского района, орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Кировского сельского поселения Славянского района.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации Кировского сельского поселения Славянского района, ее отраслевых (функциональных) органов, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой Кировского сельского поселения Славянского района.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Кировского сельского поселения Славянского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=2&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется 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 заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=2&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=2&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Кировского сельского поселения Славянского района.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=100046&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района, жалоба может быть направлена руководителю отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Кировского сельского поселения Славянского района направляются в отраслевые (функциональные) органы администрации Кировского сельского поселения Славянского района, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы в администрации Кировского сельского поселения Славянского района, направляются в общий отдел для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.12. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются инспектору по безопасности населения муниципального казенного учреждения «Общественно-социальный центр Кировского сельского поселения Славянского района» для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района или должностному лицу из администрации муниципального образования Славянский район, были ошибочно направлены в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то администрация Кировского сельского поселения Славянского района или должностное лицо в соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=100043&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=2&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.14. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся на типографских бланках с вертикальным расположением реквизитов.

2.4.15. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются в общий отдел администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

2.4.16. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в общий отдел администрации Кировского сельского поселения Славянского района. Копии реестров об отправлении уведомлений хранятся в общем отделе.

2.4.17. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками общего отдела автоматически с использованием технических возможностей СЭД.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В отраслевых (функциональных) органах администрации Кировского сельского поселения Славянского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Кировского сельского поселения Славянского района и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Кировского сельского поселения Славянского района и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю общим отделом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Кировского сельского поселения Славянского района и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022&dst=16&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Кировского сельского поселения Славянского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей.

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

2.5.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу [(приложение 5)](#Par629) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общий отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Кировского сельского поселения Славянского района.

2.5.12. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.13. При поступлении в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общего отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.14. При поступлении в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники общего отдела информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в тридцатидневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/) при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Кировского сельского поселения Славянского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой и заместителями главы Кировского сельского поселения Славянского района.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи» или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, в администрацию муниципального образования Славянский район о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации Кировского сельского поселения Славянского района и подписывается главой Кировского сельского поселения Славянского района и заместителями.

2.6.12. Ответы заявителям от имени главы Кировского сельского поселения Славянского района и заместителей передаются для отправки в общий отдел администрации Кировского сельского поселения Славянского района с учетом [пункта 7.5.13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW177&n=215181&date=21.03.2022&dst=102569&field=134) Инструкции по делопроизводству в администрации Кировского сельского поселения Славянского района, утвержденной постановлением администрации Кировского сельского поселения Славянского района от 24 мая 2023 года № 50.

2.6.13. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

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

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.15. Материалы рассмотрения обращений граждан, списанные «в дело», передаются в общий отдел для организации архивного хранения.

2.6.16. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления начальником общего отдела, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальником общего отдела, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Кировского сельского поселения Славянского района начальника общего отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан Кировского сельского поселения Славянского района.

3.1.1. Прием граждан в приемной администрации Кировского сельского поселения Славянского района осуществляется по адресу: х. Галицын, ул. Мира, д.24, по пятницам с 8.00 до 12.00.

Информация о месте приема граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Кировского сельского поселения Славянского района в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района ведет глава Кировского сельского поселения Славянского района.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=394335&date=21.03.2022) от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место, где осуществляется прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района.

3.1.6. Организацию личного приема граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района осуществляет начальник общего отдела.

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

3.1.8. При приеме в администрации Кировского сельского поселения Славянского района гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. [Карточки](#Par660) личного приема главой Кировского сельского поселения Славянского района оформляются начальником общего отдела в день проведения приема (приложение 7).

3.1.10. Глава Кировского сельского поселения Славянского района, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации Кировского сельского поселения Славянского района, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную администрации Кировского сельского поселения Славянского района приглашается специалист соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. В случае если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.12. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Кировского сельского поселения Славянского района, в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

3.1.13. Заместители главы Кировского сельского поселения Славянского района, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Кировского сельского поселения Славянского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

3.1.14. По окончании личного приема глава Кировского сельского поселения Славянского района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.1.17. Поручения и (или) рекомендации главы Кировского сельского поселения Славянского района, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.1.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале учета приема граждан начальником общего отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.1.19. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.1.20. Копии зарегистрированных карточек личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) органов администрации Кировского сельского поселения Славянского района, на следующий день после регистрации направляются работниками общего отдела в соответствующие отраслевые (функциональные) органы администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.1.21. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022) № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.22. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации Кировского сельского поселения Славянского района возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации Кировского сельского поселения Славянского района, а также работника администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация выездного приема граждан

3.2.1. Глава Кировского сельского поселения Славянского района, должностные лица администрации Кировского сельского поселения Славянского района проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах Кировского сельского поселения Славянского района в соответствии с графиком, утвержденным главой Кировского сельского поселения Славянского района.

3.2.2. График проведения выездного приема публикуется на официальном сайте администрации Кировского сельского поселения Славянского района не позднее чем за 5 дней до дня приема.

Специалисты по санитарному состоянию, благоустройству и связям с населением по месту жительства обеспечивают информирование граждан о графике выездного приема в общественных местах.

3.2.3. Порядок организации выездных приемов главы Кировского сельского поселения Славянского района, должностных лиц администрации Кировского сельского поселения Славянского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

3.3. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района

3.3.1. Граждане имеют возможность устного обращения по телефонному номеру администрации Кировского сельского поселения Славянского района +7 (86146) 96-5-80.

3.3.2. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Кировского сельского поселения Славянского района и служебным распорядком.

3.3.3. Устные обращения, поступающие на телефон администрации, принимаются начальником общего отдела и регистрируются в журнале регистрации устных обращений граждан в день поступления.

3.3.4. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон администрации, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского и краевого законодательства о персональных данных.

3.3.5. При обращении на телефон администрации, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.3.6. Начальник общего отдела, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района; о порядке направления обращений в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района; предоставляет адреса органов местного самоуправления Кировского сельского поселения Славянского района и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.3.7. По вопросу личного приема граждан главой Кировского сельского поселения Славянского района, его заместителями, начальник общего отдела предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.3.8. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону администрации, аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений.

3.3.9. Начальник общего отдела, принимающий телефонные звонки по телефону администрации, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и готовит проекты поручений за подписью главы Кировского сельского поселения Славянского района по рассмотрению устных обращений отраслевыми (функциональными) органами администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

3.3.10. Если в процессе общения с заявителем по телефону администрации Кировского сельского поселения Славянского района выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса, требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Инструкцией к письменным обращениям, и направить в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района.

3.3.11. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются соответствующим должностным лицам.

3.3.12. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

3.3.13. Направление устного обращения, поступившего по телефону администрации Кировского сельского поселения Славянского района, на рассмотрение осуществляется в соответствии с разделом 2.4. Инструкции.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону администрации, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с разделом 5 Инструкции.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону администрации Кировского сельского поселения Славянского района, по которым администрацией Кировского сельского поселения Славянского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общий отдел.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Кировского сельского поселения Славянского района по устным обращениям, поступившим по телефону администрации, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с разделом 2.6. Инструкции.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации Кировского сельского поселения Славянского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района и заместителей, осуществляется начальником общего отдела.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой Кировского сельского поселения Славянского района и заместителями, начальником общего отдела.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов администрации Кировского сельского поселения Славянского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. Обращения, поступающие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном Федеральном округе, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации муниципального образования Славянский район, ставятся на «особый контроль»

4.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

4.7. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению отраслевыми (функциональными) органами администрации Кировского сельского поселения Славянского района в общий отдел в установленный в резолюции срок.

4.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района или заместителей, критериям, установленным [пунктами 4.](#Par374)6, [4.7](#Par375) Инструкции, начальником общего отдела принимается решение о направлении в течение 3 дней со дня поступления ответа в общий отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего органа, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.11. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Кировского сельского поселения Славянского района или заместителей в течение 5 дней со дня поступления ответа в общий отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Кировского сельского поселения Славянского района, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации Кировского сельского поселения Славянского района, которым поручено рассмотрение обращения.

4.13. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

4.14. Граждане вправе направлять в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=21.03.2022) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Кировского сельского поселения Славянского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Кировского сельского поселения Славянского района; об адресе официального сайта администрации Кировского сельского поселения Славянского района в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Кировского сельского поселения Славянского района; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение администрации Кировского сельского поселения Славянского района:

Почтовый адрес: 353582, Краснодарский край, Славянский район, х. Галицын, ул. Мира, д.24.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Кировского сельского поселения Славянского района (х. Галицын, ул. Мира, д.24) осуществляется по пятницам с 8:00 до 12:00. Справочный телефон по вопросу организации приема граждан +7(86146) 96-5-80.

Телефон/факс администрации Кировского сельского поселения Славянского района для приема письменных и устных обращений граждан: 8(86146) 96-5-80.

Справочный телефон общего отдела администрации Кировского сельского поселения Славянского района (далее – общий отдел): +7(86146) 96-5-80.

Телефон начальника общего отдела: +7(86146) 96-5-80.

Адрес электронной почты администрации Кировского сельского поселения Славянского района: kir.sel.pos@mail.ru.

Официальный сайт администрации Кировского сельского поселения Славянского района: https://kirselpos.ru/.

5.3. Информирование граждан в администрации Кировского сельского поселения Славянского района осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в общий отдел;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

На входе в администрацию Кировского сельского поселения Славянского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации Кировского сельского поселения Славянского района.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общего отдела 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 работник общего отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в администрации Кировского сельского поселения Славянского района размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Кировского сельского поселения Славянского района; графики приема граждан должностными лицами администрации Кировского сельского поселения Славянского района и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Кировского сельского поселения Славянского района, получение объективной информации о деятельности администрации Кировского сельского поселения Славянского района по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации Кировского сельского поселения Славянского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Общий отдел администрации Кировского сельского поселения Славянского района ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующей форме статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет статистические данные и пояснительную записку к ним в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Славянский район.

6.3. При подготовке указанных сведений общий отдел осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления Кировского сельского поселения Славянского района, отраслевых (функциональных) органов администрации Кировского сельского поселения Славянского района и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

Приложение 1

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

|  |
| --- |
| 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 Кировского сельского поселения  (число, месяц, год)  Славянского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (фамилия, имя, отчество (при наличии))  проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  (муниципальное образование, населенный пункт)  При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.  Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.  Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия  (подпись, дата) инициалы, фамилия  (подпись, дата) инициалы, фамилия |

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

Приложение 2

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

|  |
| --- |
| 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 Кировского сельского поселения  (число, месяц, год)  Славянского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (фамилия, имя, отчество (при наличии))  проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  (муниципальное образование, населенный пункт)  При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.  Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия  (подпись, дата) инициалы, фамилия  (подпись, дата) инициалы, фамилия |

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

Приложение 3

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

|  |
| --- |
| АКТ № \_\_\_\_\_\_  о наличии приложений к обращению, не являющихся  подтверждением изложенных в нем доводов  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
|  |
| Комиссия в составе:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  составила настоящий акт о нижеследующем:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Кировского сельского поселения  (число, месяц, год)  Славянского района поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (фамилия, имя, отчество (при наличии))  проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |
| При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах. |

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

Приложение 4

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

|  |
| --- |
| 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 Кировского сельского поселения  (число, месяц, год)  Славянского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (фамилия, имя, отчество (при наличии))  проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):  возвращены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  (номер заказного почтового отправления)  переданы для вручения в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  (наименование органа местного самоуправления)  оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  (наименование места хранения)  Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.  Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия  (подпись, дата) инициалы, фамилия  (подпись, дата) инициалы, фамилия |

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

Приложение 5

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

Главе Кировского сельского поселения

Славянского района

(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ

о прекращении переписки

На основании [части 5 статьи 11](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100066) Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста

Приложение 6

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №**

Корреспондент, ф. и. о.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Предыдущее обращение от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор, дата, индекс сопровод.письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Отв. исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

(подпись) (инициалы, фамилия)\_\_\_\_\_

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Приложение: на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листах

подлежит возврату

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ХОД ИСПОЛНЕНИЯ** | | | |
| **Дата передачи на исполнение** | **Исполнитель** | **Отметка о промежуточном**  **ответе или дополнительном запросе** | **Контрольные отметки** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, инициалы, фамилия)

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_Фонд \_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Опись

Приложение 7

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Приложение: на\_\_\_\_\_\_\_листах

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подчеркнуть) (подпись заявителя)

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

\* Оформляются обращения граждан, поступившие по телефону, на выездном приеме, на личном приеме

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ХОД ИСПОЛНЕНИЯ** | | | |
| **Дата передачи на исполнение** | **Исполнитель** | **Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе** | **Контрольные**  **отметки** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снял\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись контролера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, инициалы, фамилия)

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_Фонд \_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дело

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Опись

Глава Кировского сельского поселения

Славянского района Е.Н.Капуста