

АДМИНИСТРАЦИЯ

БАГАНСКОГО РАЙОНА

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 25.10.2023 № 258-р

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в администрации Баганского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Баганского района Новосибирской области, в целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и организации личного приёма в администрации Баганского района Новосибирской области, повышения качества и оптимизации работы с обращениями граждан

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан в администрации Баганского района Новосибирской области.
2. Отделу общественных связей информации и работы с населением администрации Баганского района Новосибирской области (Ивлева Л.П.) разместить распоряжение на официальном сайте администрации Баганского района Новосибирской области в разделе приемная.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами администрации Баганского района Прахт Ю.М.

Исполняющий обязанности Главы

Баганского района Новосибирской области,

заместитель главы администрации

Баганского района Новосибирской области Т.Н. Удалова

Ивлева Людмила Павловна

21-151

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНАраспоряжением администрацииБаганского районаНовосибирской областиот 25.10.2023 № 258-р |

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан

в администрации Баганского района Новосибирской области

**I. Общие положения**

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан в администрации Баганского района Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Баганского района Новосибирской области (далее – Глава района) и в администрацию Баганского района Новосибирской области (далее – администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме или форме электронного документа, в том числе направленные с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой района, первым заместителями главы администрации Баганского района Новосибирской области (далее – первый заместитель Главы района), заместителями главы администрации Баганского района Новосибирской области (далее – заместители Главы района), руководителями структурных подразделений администрации Баганского района Новосибирской области (далее – руководители структурных подразделений администрации).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами администрации Баганского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы района и в администрацию, прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, организуют специалисты отдела общественных связей, информации и работы с населением администрации Баганского района, ответственные за организацию работы с обращениями граждан (далее – специалисты общественной приемной Главы района).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы района, первого заместителя главы администрации района, заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации.

**II. Прием, регистрация и учет**

**письменных обращений**

1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы района и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1. в письменной форме:

По почтовому адресу: 632770, Новосибирская область, Баганский район, село Баган, улица М.Горького, 28.

1. в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Баганского района Новосибирской https://bagan.nso.ru/;

на адрес электронной почты администрации района: admbagan@nso.ru;

 с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.

 2. При получении обращений в письменной форме граждан проверяются, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

 3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

4. Подготовка ответов на обращения граждан осуществляется структурными подразделениями администрации в соответствии с компетенцией и резолюцией Главы района.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Обращение в письменной форме (далее - письменное обращение) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится общественной приемной в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота и делопроизводства (СЭДД).

 2. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер (приложение № 1).

3. При регистрации письменного обращения в СЭДД заносится следующая информация:

1) краткое содержание;

2) регистрационный номер;

3) дата регистрации обращения;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

5) кратность поступления;

6) форма обращения;

7) вид обращения;

8) тип обращения;

9) почтовый адрес, адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале;

10) социальное положение;

11) тематика обращения;

12) должностное лицо;

13) предмет ведения;

14) откуда поступило обращение;

15) информация о перенаправлении обращения;

16) дополнительная информация;

17) информация об исполнении.

4. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

1. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Письменное обращение, обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

7. После регистрации письменное обращение передается Главе района, Глава района определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы района и администрации, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3. Ответ на запрос подписывает Глава района, либо лицо, на то уполномоченное.

4. Ответы на письменные обращения сканируются и в электронном виде прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

5. Основанием для снятия обращения с контроля является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение на все поставленные в обращении вопросы и направление письменного ответа гражданину.

6. Контроль за своевременным, объективным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляют руководитель общественной приемной и исполнители структурных подразделений администрации, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются исполнителями в общественную приемную для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) дата регистрации.

2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения, с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) копия уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

3) копия уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

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

3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в администрации проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели. Время приема с 14.00 до 17.00 час.

2.Личный прием граждан проводят:

1) Глава района;

2) первый заместитель главы администрации;

3) заместители главы администрации.

3. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации проводят личный прием граждан ежедневно, а также в единый день приема граждан по пятницам каждой недели.

4. Предварительно записаться на личный прием можно в общественной приемной Главы района лично и по телефону: 8-383(53)-21345. Специалист общественной приемной разъяснит порядок записи и проведения личного приема.

5. Специалист общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения по существу вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе района.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7. При необходимости Глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации проводят выездные приемы граждан.

8. В день проведения личного приема граждан Главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации специалист общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

9. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка. Специалист общественной приемной консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, дату и время обращения.

10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой Главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, специалист общественной приемной своевременно предупреждает граждан о переносе дня приема либо о проведении приема граждан уполномоченным на то лицом.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

11. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

**VII. Прием граждан в общественной приемной**

1. Прием граждан в общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной и должностной инструкцией специалиста общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

2. Для ознакомления граждан с информационными материалами в общественной приемной администрации имеются в папке необходимые материалы.

3. В папке находится следующая информация:

1) законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления Главой района, Первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации;

3) информация о наличии в администрации рабочего места с подключённым к коммуникационной сети «Интернет»;

4) фамилия, имя и отчество специалиста общественной приемной, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений;

5) информация о номере телефона, по которому можно получить информацию справочного характера (также размещена на сайте);

6) ежемесячные, ежеквартальные и годовые обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах (также размещены на сайте).

4. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист общественной приемной подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

5. Личные обращения граждан в общественную приемную регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

6. При проведении приема граждан специалист общественной приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

7. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист общественной приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших на справочные телефоны общественной приемной**

1. В администрации организована работа справочных телефонов администрации (далее - справочные телефоны).

Справочные телефоны: (838353)21-151, 8-961-229-48-24 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00. После 17-00 в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочных телефонов, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации.

 2. Гражданин, обратившийся на справочные телефоны, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

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

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист общественной приемной, обеспечивающий работу справочных телефонов, вправе:

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

2) уточнить у заявителя:

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

его номер телефона и (или) номер факса;

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

3. Поступившие на справочные телефоны запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

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

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

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

4. Поступившие на справочные телефоны устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

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

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

номер телефона заявителя;

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

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

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

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

5. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом общественной приемной, обеспечивающим работу справочных телефонов, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

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

7. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации, исполнительных органов государственной власти;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

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

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

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

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;

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

8. При рассмотрении смс-сообщения специалист общественной приемной:

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

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

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

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

9. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

10. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет общественная приемная.

**IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом общественной приемной на основе базы данных СЭДД.

2. Специалист общественной приемной анализирует содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

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

3. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются в разделе «Обращения граждан», размещенном на официальном сайте администрации.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

- первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации - к Главе района;

- руководителей структурных подразделений администрации - к Главе района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

3. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.

Приложение 1 кИнструкции

по организации работы с обращениями граждан

в администрации Баганского района Новосибирской области

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| Администрация Баганского района Новосибирской области Общественная приемнаяВходящий*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* №*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Телефон 21-151 |

Приложение 2 к Инструкции

по организации работы с обращениями граждан

 в администрации Баганского района Новосибирской области

**Карточка личного приема гражданина**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О. заявителя**  |  |
|  |
| (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица) |
| **Социальное положение, льготы**  |  |
|  |
| **Вид документа, удостоверяющий личность** |  |
|  (паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность) |
| **Почтовый адрес для направления письменного ответа** |  |
|  |
| **Контактный телефон (при наличии)** |  |
| **Содержание устного обращения** |  |
|  |
| **Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица), ведущего прием** |  |
|  |
|  |
| **Решение (поручение), принятое по обращению** |  |
|  |
|  |
| ***С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется*** |  |
|  (подпись заявителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись ведущего прием) |
| **Принято письменное обращение в ходе личного приема**  |  |  |
| **Подпись руководителя (уполномоченного лица) ведущего прием** |  |

|  |
| --- |
| **Ход рассмотрения обращения** |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О. исполнителя** | **Сроки рассмотрения** |
| **контрольный срок ответа** | **продление срока****рассмотрения** | **отметка об исполнении** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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