

**Красноярский край
Казачинский район
Пятковский сельсовет**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.07.2021

с. Пятково

№41

Об утверждении Инструкции по организации рассмотрения обращений граждан в администрации Пятковского сельсовета Казачинского района Красноярского края»

Во исполнение Конституции Российской Федерации, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании ст. 20 Устава Казачинского района, в целях совершенствования и повышения эффективности работы с обращениями граждан и обеспечения контроля их своевременного исполнения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в администрации Пятковского сельсовета, согласно приложению.
2. Ответственным специалистам администрации Пятковского сельсовета использовать в работе Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит опубликованию в газете «Пятковский Вестник» и на официальном сайте пятковский.рф.

Глава Пятковского сельсовета

Т.И. Тюлькова

**ИНСТРУКЦИЯ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ПЯТКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в администрации Пятковского сельсовета (далее - Инструкция) устанавливает общие требования к организации и документированию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Пятковского сельсовета, определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

1.2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в администрацию в письменной, электронной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, а также по информационно-телекоммуникационным сетям (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их трудовыми функциями, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется специалистом администрации Пятковского сельсовета.

1.5. Исполнители обеспечивают организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние рассмотрения обращений.

1.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в администрацию граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.7. Обращения, поступившие в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

**2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

2.1. Информирование граждан осуществляется по телефону, а также путем размещения на официальном сайте муниципального образования Пятковский сельсовет Казачинского района Красноярского края следующих сведений:

2.1.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы рассмотрения обращений граждан.

2.1.2. График личного приема граждан.

2.1.3. Информация о почтовом адресе, адресе электронной почты, режиме работы администрации района.

2.4. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу администрации: 663103, Казачинский район, с. Пятково, ул. Зеленая,

2.

Адрес администрации для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: 663103, Казачинский район, с. Пятково, ул. Зеленая, 2.

2.5. Режим работы администрации (по местному времени):

Понедельник - пятница - с 08.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.6. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты pyatkovskiy.selsovet@mail.ru.

2.7. Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (39196) 76-250.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Все поступившие в администрацию Пятковского сельсовета письменные обращения, предложения, заявления и жалобы граждан (далее – письма, обращения) регистрируются в день их поступления в соответствии с данной инструкцией.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица администрации, либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона N 59-ФЗ).

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона N 59-ФЗ).

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работником администрации. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главой Пятковского сельсовета.

3.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, проводится:

- а) проверка правильности адресности корреспонденции;
- б) вскрытие конвертов, проверка наличия в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- в) проверка наличия реквизитов корреспондента (ФИО, адрес) и наличия указанных приложений, документов и других материалов;
- г) сортировка ответов на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалывают под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

3.6. По выявленным нарушениям и недостаткам ответственным специалистом составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками администрации сельсовета. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и остается в администрации сельсовета.

3.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.8. На поступившее обращение в правом нижнем углу на первой странице ставится штамп с указанием даты и регистрационного номера. Обязательные реквизиты регистрации вносятся в регистрационно-контрольную форму (далее – РКФ) с обязательной проверкой на повторность обращений (приложение № 1).

3.9. Ответственный за делопроизводство специалист ведет учет поступивших писем, регистрирует их в журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан и в РКФ (приложение № 2).

3.10. На каждое поступившее письмо заводится две регистрационно-контрольные карточки. Одна из них, в которую внесена резолюция главы сельсовета о передаче обращения на рассмотрение остается в администрации сельсовета. Вторая карточка передается исполнителю вместе с письмом для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

3.11. На каждое обращение, поступившее в администрацию сельсовета заводится контрольное дело, куда помещается письмо, регистрационно-контрольные карточки, материалы рассмотрения, копия ответа.

3.12. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКФ делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКФ делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

3.13. Повторными считаются обращения, поступившие в администрацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первоначальные, но в РКФ делается отметка "Повторное". При дальнейшем поступлении обращений данного заявителя по одному и тому же вопросу, материалы каждого последующего обращения помещаются в контрольное дело. Общий отдел ведет накопитель повторных обращений граждан. Если в письме имеется ссылка на ранее направленные обращения, то указанные обращения подбираются и передаются на рассмотрение руководству вместе с данным обращением.

3.14. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются работниками главе Пятковского сельсовета.

3.15. После рассмотрения главой сельсовета обращение вместе с резолюцией передается исполнителю.

3.16. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным лицом является лицо, указанное в резолюции первым. Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации в другие организации. Соисполнителям направляются копии обращения.

3.17. Исполнители и соисполнители, указанные в резолюции, в равной степени несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений.

4.ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Исполнители и соисполнители принимают поступившие обращения, знакомятся с содержанием обращений.

4.2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (часть 1 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.3. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации в администрации обращение возвращается ответственным структурным подразделением гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Общем отделе снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве администрации (часть 2 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в администрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.6. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию.

Ответственное лицо оформляет данное решение в виде заключения (справки, служебной записки), и готовит ответ в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним (часть 5 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию (часть 7 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом по форме согласно приложению № 7 и с уведомлением гражданина,

направившего обращение, о переадресации обращения (часть 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ) по форме согласно приложению № 8.

4.10. Общий срок рассмотрения обращений в администрации по существу определяется в соответствии с Законом. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.11. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения. В случае, если для рассмотрения обращения требуются дополнительные сведения, которые нужно получить в каком-либо органе или у должностного лица, ему направляется запрос по форме согласно приложению № 6.

4.12. В случае необходимости рассматривающие обращение исполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством администрации. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка хранится в структурном подразделении (часть 2 статьи 9 Закона № 59-ФЗ).

4.13. Рассмотрев обращение, исполнитель составляет проект ответа на обращение, если письменного ответа заявителю не требуется, исполнитель составляет справку о рассмотрении обращения и направляет ее вместе с материалами дела для снятия с контроля. Образец справки - в приложении № 5.

4.14. Полученная информация по конкретному обращению от всех запросов обобщается, после чего подготовленный ответ передается на подпись главе администрации сельсовета.

В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех исполнителей - соисполнителей по конкретному обращению, после чего ответ передается на подпись главе администрации сельсовета.

4.15. Гражданину на одно или несколько его обращений, полученных одновременно, направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в них. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.16. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.17. Ответы на обращения, подписанные главой администрации сельсовета, направляются ответственному лицу по делопроизводству для регистрации и отправки адресатам. В случае, если ответ должен быть направлен в письменной форме, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а на обращение в форме электронного документа ответ направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.18. Ответственное лицо перед отправкой писем проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

4.19. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной или устной форме, в случаях отрицательного решения вопросов – с указанием причин отказа с разъяснением порядка обжалования.

4.20. Обращения граждан рассматриваются в возможно более короткий срок, не позднее пятнадцати дней, а требующие изучения и проверки – в срок не более одного месяца со дня регистрации.

4.21. В случае необходимости проведения дополнительной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения обращения может быть продлен главой сельсовета по предложению лица, рассматривающего жалобу. Для продления срока исполнения обращения должностное лицо направляет главе сельсовета справку по форме согласно приложению № 4 с просьбой о продлении срока рассмотрения.

4.22. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства

В случае продления сроков рассмотрения обращений граждан должностное лицо, рассматривающее обращение, извещает об этом обратившихся граждан в трехдневный срок.

4.23. Рассмотрение заявлений жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав детей, инвалидов, военнослужащих и членов их семей, начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее семи дней со дня поступления в орган местного самоуправления.

4.24. Сообщения о возможных авариях, катастрофах и иных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера рассматриваются незамедлительно.

4.25. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение пяти дней со дня принятия по нему соответствующего решения. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день поступления обращения.

5. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1 Контроль за своевременным и полным разрешением обращений граждан и исполнение решений, принятых по ним, возлагается на ответственное лицо администрации Пятковского сельсовета.

Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется главой администрации сельсовета в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

5.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям, информирование главы администрации сельсовета;
- д) снятие обращений с контроля.

5.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется исполнителем и соисполнителем.

5.4. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля отделом после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

5.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

5.6. С контроля снимаются письма граждан, по которым приняты исчерпывающие меры. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает глава администрации сельсовета. Отметка о снятии с контроля ставится в регистрационно-

контрольной карточке главой администрации сельсовета. Решение о снятии с контроля включает в себя следующие реквизиты: краткие сведения об исполнении (в случае устного ответа), слова «в дело», подпись должностного лица, принявшего решение и дата. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены со всеми относящимися к ним материалами ответственному лицу по делопроизводству для централизованного формирования дел.

5.7. В целях обеспечения контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой их рассмотрения, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, проводятся плановые и внеплановые проверки.

5.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

6.1. Ответственное лицо ведет анализ и обобщение поступающих обращений граждан.

6.2. Систематизация обращений граждан проводится в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан (приложении № 9).

6.3. Ответственное лицо анализирует информацию о работе с обращениями граждан в администрации сельсовета и представляет главе администрации сельсовета один раз в месяц, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным справкой о результатах рассмотрения обращений граждан.

6.4. Для учета и анализа обращений граждан используется примерный перечень категорий граждан, имеющих право на предоставление льгот (приложение №10).

6.5. По итогам работы с обращениями граждан составляются полугодовой и годовой отчеты.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Прием граждан по личным вопросам проводится главой администрации сельсовета по утвержденному графику, допускается прием граждан вне графика ежедневно, кроме выходных.

7.2. Информация о дне и времени приема доводится до сведения граждан в приемной администрации сельсовета, на официальном сайте сельсовета, а также через средства массовой информации.

7.3. Перечень должностных лиц, обязанных проводить личный прием граждан, время приема утверждаются распоряжением главы сельсовета.

7.4. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан (далее - помещение для приема граждан), должны обеспечивать комфортное расположение граждан и работников администрации.

Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

В помещении предусматривается место для хранения верхней одежды граждан.

7.5. Вход в здание обозначен вывеской «Администрация Пятковского сельсовета Казачинского района Красноярского края».

7.6. Личный прием граждан осуществляется в рабочее время в режиме работы администрации, указанном в 10 Инструкции, в специально оборудованном помещении Администрации по адресу: 663103, Красноярский край, Казачинский район, с. Пятково, ул. Зеленая, 2.

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

7.9. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

7.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (часть 7 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).

7.11. Учет посетителей и высказанных ими предложений, просьб и жалоб ведется руководителями в карточке личного приема граждан (приложение № 11). Работник, проводивший личный прием, вводит по результатам приема в карточку личного приема граждан, в которой предусмотрены: тематика вопроса, дата обращения (число, месяц, год), ФИО, дополнительные данные, если заявитель ранее обращался по поставленному вопросу в другие органы (организации), указывается их наименование, также о принятых мерах по результатам рассмотрения личного обращения заявителя.

7.12. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, разрешаются в ходе приема.

7.13. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.14. Глава администрации сельсовета, ведущий прием граждан, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина (часть 6 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата, и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

7.15. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу не может, руководитель, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

7.16. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию руководителя, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7.17. Руководители, ведущие прием граждан, несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации, законами Красноярского края.

8. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ И ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Общий отдел формирует разрешенные письма и обращения граждан в дела и хранит их в соответствии с номенклатурой дел. Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается.

8.2. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к пункту 3.8 инструкции

КОНТРОЛЬНО-РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

Дата поступления **28.03.2016**

Индекс: **13**

Фамилия, Имя, Отчество	ИВАНОВ Иван Иванович
Адрес места жительства	с. Пятково, ул. Гагарина, д.20
Род занятий	
Льготы	
Предыдущее обращение	05.03.2011 вх. № 14- о проведении ремонта квартиры
Вид документа	Заявление на 1 листе
Вид обращения	Письменное
Сопроводительное письмо	
Код содержания	8.Жилищно-коммунальное обслуживание
Краткое содержание	О проведении ремонта квартиры
Отв. Исполнитель	В.Н.Белобородов
Резолюция	К РАССМОТРЕНИЮ
Автор резолюции	Ю.Е.Озерских
Срок исполнения	28.04.2016

Движение документа		
Дата передачи	Исполнитель	Отметка о промежуточном исполнении
Ответ		
Дата:	Индекс	Адресат
Содержание ответа		
Код исполнителя		

Дополнительный контроль	
Установлен до:	Результат контроля:
Снял с контроля	
Дата:	Фамилия:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к пункту 3.9. инструкции

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

№ пп	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя	По вопросу	Откуда поступил	Кто исполняет	Отметка об исполнении	Отметка о помещении документа в дело
1	2	3	4	5	6	7	8

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к пункту 6.2 инструкции

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЯТКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ДЕЛО №__

Гр. _____

По
вопросу _____

Адрес
местожительства _____

Начато _____

Получен ответ _____

Закончено _____ 20.....г.

Получено повторно _____ 20.....г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к пункту 4.26 инструкции

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПЯТКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

«23» апреля 2016 г.
(дата поступления)

Входящий № 32

СПРАВКА

По заявлению гр. Сидорова И.П. о приобретении лекарств по льготным рецептам и оказании помощи в направлении на стационарное лечение сына, инвалида 2 ст.

Резолюция: _____ Петровой М.М. - Прошу рассмотреть обращение, подготовить ответ заявителю:

Дата «24» апреля 2016 г.

Подпись: **Ю.Е. Озерских**

Результаты рассмотрения заявления: В связи с оформлением дополнительных документов, подтверждающих необходимость стационарного лечения в больнице краевого центра, прошу продлить срок рассмотрения обращения до 24.05.2016года

Заявителю сообщено о необходимости продления срока рассмотрения его
(когда, кем)

обращения 21.04.2016 по телефону специалистом администрации района
Петровой М.М.

Петрова М.М.
(фамилия исполнителя, подпись)

Подпись руководителя _____
« 24 » апреля 2016 г.
(дата исполнения)

« » июня 20 г.
(дата)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к пункту 4.18 инструкции

Главе администрации Пятковского
сельсовета Т.И. Тюлькова

Справка о рассмотрении обращения от 28.04.2016 № 24

По Вашему поручению обращение гражданина А.А. Тарасова рассмотрено с выездом на место.

Была создана комиссия в составе: главы сельсовета Г.П. Шваб, участкового оперуполномоченного полиции МО МВД «Казачинский» В.П. Журова, заведующей Пятковским сельским клубом Сергеевой И.С. Рассмотрено обращение в присутствии заявителя А.А.Тарасова. Все вопросы, поставленные в обращении, решены положительно. Заявитель решением удовлетворен.

Прошу обращение от 29.03.16 № 24 направить в дело.

Глава Пятковского сельсовета

Т.И. Тюлькова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к пункту 4.16 инструкции

Адресат

Реквизиты бланка письма
органа местного самоуправления
муниципального образования

*(указывается наименование органа
или должностного лица, которому
направляется запрос для подготовки
ответа на обращение)*

Об обращении гражданина(ки)
Фамилия И.О.

В соответствии со статьей 10 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем Вам обращение (*указывается фамилия, инициалы имени, отчества гражданина*), поступившее в (*указывается наименование органа местного самоуправления муниципального образования или должностного лица*), для предоставления документов и материалов (*указывается их наименование*), необходимых для рассмотрения обращения.

Приложение: обращение гр. Фамилия И.О. на _____ л.

Наименование должности

подпись

расшифровка

Фамилия, имя, отчество,
Номер телефона

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к пункту 4.14 инструкции

Адресат

Реквизиты бланка письма
органа местного самоуправления
муниципального образования

*(указывается наименование органа
или должностного лица, которому
направляется запрос для подготовки
ответа на обращение)*

Об обращении гражданина(ки)
Фамилия И.О.

В соответствии со статьей 8, 14 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем Вам *(по поручению (указывается наименование должности руководителя, его фамилия, инициалы имени, отчества))* для рассмотрения обращение *(указывается фамилия, инициалы имени, отчества гражданина)*, поступившее в *(указывается наименование органа местного самоуправления муниципального образования или должностного лица)*.

Прошу проинформировать *(указывается наименование органа местного самоуправления муниципального образования или должностного лица)* о результатах рассмотрения обращения *(указывается фамилия, инициалы имени, отчества гражданина)*.

Приложение: обращение гр. Фамилия И.О. на _____ л.

Наименование должности

подпись

расшифровка

Фамилия, имя, отчество,

Номер телефона

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к пункту 4.14 инструкции

**Образец уведомления
о передаче обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию
которого входит рассмотрение обращения**

Адресат

Реквизиты бланка письма
органа местного самоуправления
муниципального образования

*(указывается фамилия, инициалы
имени, отчества гражданина,
почтовый адрес)*

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение, поступившее в *(указывается наименование органа местного самоуправления муниципального образования или должностного лица)*, направлено *(по поручению (указывается наименование должности руководителя, его фамилия, инициалы имени, отчества))* для рассмотрения в *(указывается наименование органа или должностного лица)*, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

Наименование должности

подпись

расшифровка

Фамилия, имя, отчество,
Номер телефона

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к пункту 6.2 инструкции

Тематический классификатор

1. Промышленность
 энергоснабжение, тарифы на электроэнергию
2. Агропромышленный комплекс
 крестьянско-фермерские хозяйства
3. Транспорт
 строительство, содержание и ремонт дорог
4. Связь
5. Природопользование
 лесопромышленный комплекс, недропользование, водные ресурсы
6. Жилье
 переселение из ветхого жилья, приватизация жилья, улучшение жилищных условий, льготы по жилью, переселение из Северных районов края, жилье молодой семье, жилье военнослужащим, жилье детям-сиротам и детям, оставшимся без родителей, долевое строительство, ипотечное кредитование
7. Общественные отношения
 информационная политика молодежная политика
 общественные связи объединение края
8. Жилищно-коммунальное обслуживание
 предоставление услуг тарифы на услуги ремонт
 жилья
9. Предпринимательство
 развитие малого бизнеса торговля
10. Экология
11. Образование
 оплата за образование
 наука
 реформа образования
12. Культура, спорт, туризм
13. здравоохранение
 лекарственное обеспечение оплата за лечение
14. Труд и заработная плата
 задолженность по заработной плате трудовые споры
15. Закон
 работа правоохранительных органов
 помилование
 гражданство
 защита прав потребителей
16. Капитальное строительство
 жилищное строительство
17. Социальные вопросы:
 предоставление льгот, пенсии

- установление инвалидности
 - субсидии по оплате ЖКУ
 - материальная помощь
 - спецавтотранспорт
 - семья, материнство, детство
- 18. Государственное имущество
 - 19. Прочее

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к пункту 6.4 инструкции

**Примерный перечень
категорий граждан, имеющих право на предоставление льгот,
используемый для учета и анализа обращений граждан**

1. инвалид ВОВ.
2. участник ВОВ.
3. воин-интернационалист.
4. солдатская мать.
5. Ветеран труда.
6. инвалид 1 группы.
7. инвалид 2 группы.
8. инвалид 3 группы.
9. многодетная семья.
10. инвалид ЧАЭС.
11. мать-одиночка.
12. сирота.

**КОНТРОЛЬНО-РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема _____ N _____

Заявитель _____
(Фамилия, имя, отчество)

(Документ, удостоверяющий личность заявителя (доверенность))

Почтовый адрес, телефон заявителя

Дата первичного приема _____

Прием осуществлял _____
(Фамилия, имя, отчество, должность руководителя, ведущего прием)

Код обращения в соответствии с тематическим классификатором _____

Содержание устного обращения:

Результаты личного приема гражданина:

1. Дано устное разъяснение:

2. Принято письменное обращение и передано на рассмотрение в:

3. Копия карточки направлена в:

Исполнители

Срок исполнения _____

Подпись руководителя, ведущего прием

(Подпись, инициалы, фамилия)

Снял с контроля: _____
(Дата, подпись, расшифровка подписи руководителя)

