



АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛАСТУНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.11.2023 г.

№ 355

станция Пластуновская

О внесении изменений в постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 23.03.2023 г. № 91 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан»

В связи с внесенными изменениями в Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 N 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь Уставом Пластуновского сельского поселения Динского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Внести изменение в постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 23 марта 2023 г. № 91 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» (далее - Инструкция), изложив приложение к нему в следующей редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 24.07.2023 года № 233 «О внесении изменений в постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 24.07.2023 г. № 233 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан»».

3. Специалисту 1 категории общего отдела администрации Пластуновского сельского поселения Динского района (В.Е.Шиляева) обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района в сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава Пластуновского
сельского поселения

С.К.Олейник

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Пластуновского сельского поселения
Динского района
от 09.11.2023 г. № 355

ИНСТРУКЦИЯ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными 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), поступившими в адрес администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, главы Пластуновского сельского поселения Динского района, (далее соответственно – администрация, глава поселения, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 353206, станица Пластуновская, улица Мира, 26а;

передано лично в общий отдел администрации непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы поселения.

Обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» <https://plastunovskoe.ru/>, который является официальным сайтом администрации Пластуновского сельского поселения Динского района (далее - официальный сайт администрации).

2.1.2. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы поселения из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела по работе с обращениями граждан и организаций (далее – общий отдел администрации) в день поступления.

2.1.3. Специалист общего отдела администрации при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. 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 (приложение 1);

о недостатке 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);

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 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

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).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче для вручения 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 администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников общего отдела администрации в составе трех человек.

2.1.5. 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 «Обращения в письменной форме 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.

2.1.6. 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 учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, а регистрируются в журнале регистрации поступающих документов.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке сотрудником общего отдела администрации.

2.1.8. Обращения в письменной форме на имя главы поселения, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела администрации. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления и входящего номера.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления заявителем обращения на официальный электронный адрес администрации обращения регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан.

2.2. Регистрация обращений граждан

2.2.1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы поселения, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.2. Специалист общего отдела администрации, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме в день их поступления.

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

2.2.4. 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).

2.2.5. В письменную учетную карточку (далее –учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

сельское поселение, в котором проживает автор обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное); телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». 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 №.»).

2.2.7. 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.).

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации.

2.3.2. Срок рассмотрения обращения гражданина исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на 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, глава поселения, либо уполномоченное им 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 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.

2.3.7. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.8. Должностное лицо, которому направлен парламентский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня получения парламентского запроса или в иной, установленный

соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации, срок.

2.3.9. Запрос сенатора Российской Федерации, поступивший в администрацию по компетенции, рассматривается в течение 30 дней или в иной срок, согласованный с инициатором запроса.

2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалисты общего отдела администрации, осуществляя работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе поселения. При рассмотрении обращения глава поселения определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы администрации.

2.4.2. Решение о направлении обращения гражданина 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, ее отделов, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе администрации 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 специалистом общего отдела администрации.

2.4.4. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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 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 обращения в письменной форме, 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. Обращение гражданина, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Динской отдел МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Сопроводительные письма о переадресации обращений подписываются главой администрации.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган 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 суде.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отдела администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отдела для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отдела администрации, жалоба может быть направлена руководителю отдела администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения и действия (бездействие) отделов администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация, в день регистрации в общем отделе администрации направляются в отдел администрации, предоставивший муниципальную (государственную) услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации Пластуновского сельского поселения от 11.02.2019 № 19 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Пластуновского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих».

2.4.11. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в администрацию, были ошибочно направлены, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется 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 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.12. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся в печатном виде на бланках с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.13. Копии обращений с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются нарочно под роспись исполнителям по работе с обращениями граждан.

2.4.14. Уведомления о переадресации обращений авторам направляются простыми почтовыми отправлениями. Копии реестров хранятся в общем отделе.

2.4.15. Уведомления о переадресации обращений авторам, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, исполнителями. Отчеты об отправке уведомлений хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общем отделе администрации.

2.5. Рассмотрение обращений граждан

2.5.1. В отделах администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой администрации. Поручение главы администрации 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, дата поручения, подпись главы администрации.

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 должностным лицам, допустившим такие нарушения;

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

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

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

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.

2.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой администрации. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. 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 обращений граждан, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. 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.

2.5.10. В случае если в 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общий отдел администрации. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы администрации.

2.5.11. При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалисты общего отдела администрации 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 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на обращения граждан

2.6.1. Ответ на обращения граждан должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращения граждан 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 обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дата 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 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, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, специалистом, ответственным исполнителем, в день регистрации. Дата отправки ответа должна соответствовать дате регистрации.

При направлении ответа на обращение подготовленный на бумажном носителе и подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа. Отчеты об отправке ответов хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общем отделе администрации.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением ответственным исполнителем администрации. Реестры отправки корреспонденции хранятся в общем отделе администрации.

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 Пластуновского сельского поселения Динского района (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, направившему запрос о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой администрации либо уполномоченными на то лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы по почте простым почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, в адрес Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отделом администрации и подписывается главой администрации.

2.6.12. Проект ответа в адрес заместителей Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, направленных в администрацию, готовится соответствующими отделами администрации и подписывается главы администрации.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает должностное лицо, в должностные обязанности которого входит подписание служебных документов.

2.6.13. 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.

2.6.14. Ответы заявителям на обращения, поступившие в адрес администрации и главы администрации, направляются ответственным исполнителем заявителю.

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

2.6.16. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистами общего отдела администрации, в должностные обязанности которых 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.

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

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации, по предложениям специалистов общего отдела администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в приемной администрации

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в общем отделе осуществляется с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общем отделе администрации, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района.

3.1.2. Прием граждан в общем отделе администрации ведут специалисты, делопроизводители.

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 от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место специалиста общего отдела администрации, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общем отделе администрации 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.

3.1.6. В здании, в котором расположен общий отдел администрации, устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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 общем отделе администрации гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений граждан.

3.1.10. Специалист общего отдела администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе личного приема граждан вопросы относятся к компетенции органов исполнительной власти Краснодарского края либо в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, специалистом общего отдела администрации в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

3.1.11. В случае если гражданин обратился в общий отдел администрации 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. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы администрации, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в общем отделе администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общем отделе администрации, а также специалиста общего отдела администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.14. Руководители отделов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными сотрудниками соответствующих отделов администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации, начальниками отделов администрации согласно утвержденному графику. График проведения личных приемов в администрации публикуется на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района в разделе «Руководители».

3.2.2. Список граждан на прием главы администрации передается начальникам отделов администрации, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов, для рассмотрения вопросов и подготовки информации на имя главы администрации.

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием главы администрации, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям отделов администрации, главой администрации может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих отделов администрации, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.4. Личный прием главой администрации ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.5. Запись на личный прием осуществляется, в том числе, в телефонном режиме.

3.2.6. Личный прием главой администрации проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.7. Личный прием граждан осуществляется главой администрации, с участием руководителей отделов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.8. Специалисты общего отдела администрации организуют приемы главы администрации (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.9. Карточки личного приема главы администрации оформляются в день проведения приема (приложение б).

3.2.10. По окончании личного приема глава администрации 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.

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

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

3.2.13. Поручения и (или) рекомендации главы администрации данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.14. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале «Личный прием» в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.15. 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.

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

3.2.17. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.2.18. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой администрации возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.3. Порядок работы с сообщениями граждан, поступившими на телефон общего отдела администрации

3.3.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон общего отдела администрации, осуществляется в соответствии с Инструкцией.

3.3.2. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации.

3.3.3. Прием и регистрация сообщений осуществляется специалистами общего отдела администрации по телефону +7 (86162) 3-71-33.

3.3.4. Прием сообщений осуществляется в форме диалога специалистами общего отдела администрации с заявителем.

3.3.5. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших по телефону, обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

3.3.6. При обращении по телефону заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

суть предложения, заявления, жалобы.

3.3.7. Специалисты общего отдела администрации, осуществляющие прием звонков:

1) уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей;

2) предоставляют адреса и телефоны соответствующих отделов администрации, иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;

3) разъясняют порядок организации личного приема главой администрации;

4) готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отдел администрации, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

3.3.8. На сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению сообщения не готовится.

3.3.9. Специалистами общественной приемной администрации в соответствующем э журнале оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.

3.3.10. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса или путем направления почтовых отправлений.

3.3.11. Поручения по рассмотрению сообщений в отделы администрации, направляются нарочно.

3.3.12. На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами общего отдела администрации самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

3.3.13. В случае если от одного заявителя поступило несколько сообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя сообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого сообщения, в случае если ответ на него не дан.

3.3.14. Срок рассмотрения сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

3.3.15. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель.

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

3.3.17. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется специалистами общего отдела администрации.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистами общего отдела администрации, делопроизводителями.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой администрации, начальником общего отдела администрации по предложениям сотрудников общего отдела администрации, делопроизводителей.

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 отделов администрации в результате получения материалов для обзоров обращения граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. Обращения, поступившие 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 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. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью журнала.

4.7. 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.

4.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.9. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами администрации положений настоящей Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица осуществляют информирование заявителей:

о графике работы администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации;

об адресе официального сайта администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, адресах электронной почты;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 350206, Краснодарский край, Динской район, станица Пластуновская, ул. Мира, д. 26а.

Прием граждан в общем отделе администрации (станция Пластуновская, ул. Мира, 26а) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00.

Телефон приемной администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: +7 (86162) 3-71-33.

Телефон общего отдела администрации: +7 (86162) 3-71-33.

Телефон начальника общего отдела: +7 (86162) 3-71-32.

Официальный сайт администрации Пластуновского сельского поселения Динского района: <https://plastunovskoe.ru>.

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети «Интернет»: <https://krasnodar.ru>.

5.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района.

На входе в общий отдел в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела.

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 специалист 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.

5.4. На информационном стенде в общего отдела администрации размещаются следующие материалы:

текст настоящей 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;

графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

Начальник общего отдела администрации
Пластуновского сельского поселения
Динского района

Ю.И.Петренко

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: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Пластуновского сельского поселения Динского района
поступила корреспонденция за № _____ от _____,
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ №
**о недостатке 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: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Пластуновского сельского поселения Динского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
_____ ,

гражданина _____ ,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

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: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Пластуновского сельского поселения Динского 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-х экземплярах.

Подписи:

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

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: _____
(число, месяц, год)

в администрацию Пластуновского сельского поселения Динского 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 хранение до востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)
(дата, подпись)
(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)
(инициалы, фамилия)
(инициалы, фамилия)

Приложение 5
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Главе администрации
Пластуновского сельского
поселения Динского района
(фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 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 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)

Приложение 6
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О.заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной
почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса

Исполнитель _____
Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Начальник общего отдела администрации
Пластуновского сельского поселения
Динского района

Ю.И.Петренко