



# АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛАСТУНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИНСКОГО РАЙОНА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.03.2023

№ 91

станция Пластуновская

### Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также иными заявителями в администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, руководствуясь Уставом Пластуновского сельского поселения Динского района, п о с т а н о в л я ю:

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

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 01 октября 2013 г. № 334 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Пластуновского сельского поселения Динского района»;

2) постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 19 июня 2015 г. № 310 «О внесении изменений в постановление администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 01 октября 2013 г. № 334 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Пластуновского сельского поселения Динского района».

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.

И.о. главы Пластуновского  
сельского поселения

А.А.Завгородний

## Приложение

### УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
Пластуновского сельского поселения  
Динского района  
от 23.03.2023 г. № 91

## **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 администрацию Пластуновского сельского поселения Динского района (далее - администрация).

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 письменными обращениями граждан**

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

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353206, станица Пластуновская, улица Мира, 26а;

передано лично в общественную приемную администрации непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личного приема;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: станица Пластуновская, ул. Мира, 26а.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района (<https://plastunovskoe.ru/>) в сети «Интернет».

2.1.2. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются специалисту общего отдела администрации (далее – общий отдел администрации) в день поступления.

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

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 вручении 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 и отдела ЖКХ, земельных и имущественных отношений 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 «Письменного обращения к адресату нет».

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

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

2.1.6. 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 регистрируется в журнале регистрации поступающих документов.

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

2.1.8. Письменные обращения, 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, номера и времени поступления, контактного номера телефона общего отдела администрации, фамилии и инициалов сотрудника общего отдела администрации.

2.1.9. В случае направления заявителем обращения на официальный электронный адрес администрации или путем обращения через виртуальную приемную официального сайта администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан администрации.

## **2.2. Регистрация письменных обращений граждан**

2.1.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общественной приемной администрации в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан администрации 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.

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

2.2.4. 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 регистрационно-контрольную карточку (далее - регистрационная карточка) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);
- 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»);
- телефон (при наличии);
- 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;
- количество листов с приложениями (если имеются); тема;
- фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в письменную регистрационную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В письменной регистрационной 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 письменную регистрационную карточку 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 письменную регистрационную 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 письменных обращений граждан**

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

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения 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 администрации Пластуновского сельского поселения (далее - глава администрации), 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.

## **2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение**

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

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

- о направлении обращения по компетенции в администрацию муниципального образования Динской район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью заместителя главы администрации.

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

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, 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 главой администрации.

2.4.5. Письменные обращения, 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.

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

2.4.7. Письменное обращение, 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.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившего в администрацию, с сопроводительным документом государственных органов и органов местного самоуправления по его поручению направляется в Динской отдел МВД России по Краснодарскому краю.

2.4.9. В случае если решение поставленных в письменном 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.

2.4.10. Сопроводительные письма о переадресации обращений подписываются главой администрации Пластуновского сельского поселения.



2.4.11. 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 соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

2.4.15. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации Пластуновского сельского поселения Динского района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация, в день регистрации в общей отделе администрации направляются в отраслевой (функциональный) орган администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, предоставивший муниципальную (государственную) услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации Пластуновского сельского поселения Динского района от 11 февраля 2019 г. № 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 при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация Пластуновского сельского поселения Динского района, наделенная отдельными государственными полномочиями».

2.4.17. В случае если письменные обращения, 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.

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

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

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В администрации Пластуновского сельского поселения Динского района 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 руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к 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 письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

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

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

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

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки, по форме приложения 5 к настоящей инструкции, направляется автору за подписью главы администрации, либо уполномоченного на то должностного лица.

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

2.5.12. 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 еще 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 письменные обращения граждан**

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

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

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и 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 письменное обращение, подписанное несколькими заявителями, с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

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

2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, ответственным специалистом, в течение 30 дней.

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.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением ответственным специалистом 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 соответствующего исполнительного органа государственной власти Краснодарского края в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, 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 Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края, администрации муниципального образования Динской район, о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой 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. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.15. 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.

2.6.16. 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 наличия 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.

2.6.17. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации, начальником общего отдела по предложениям сотрудников

общего отдела администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

### **3. Порядок работы с устными обращениями граждан**

#### **3.1. Организация приема граждан в общем отделе администрации.**

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в общем отделе администрации осуществляется с 8.00 до 15.00 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 в сети «Интернет».

3.1.2 Прием граждан ведут специалисты общего отдела администрации, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

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. Рабочие места сотрудников общего отдела администрации, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами 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 расположена общий отдел администрации, размещен 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 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.

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 либо администрации муниципального образования Динской район 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 граждан вправе оставить письменное обращение 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 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.

### 3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации, заместителем главы администрации, начальниками отделов и специалистами администрации

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации, заместителем главы администрации, начальниками отраслевых (функциональных) органов и специалистами администрации согласно утвержденному графику. График проведения личных приемов в администрации публикуется на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения Динского района в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.2.2. Список граждан на прием главы администрации передается заместителю главы администрации, начальникам отраслевых (функциональных) органов и специалистам 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 соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, главой администрации может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем главы администрации, руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) органов и специалистам администрации в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случаях, если:

- с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

- вопрос заявителя не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

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

3.2.7. Личный прием главой администрации или заместителями главы администрации ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.8. Личный прием главой администрации или заместителем главы администрации проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.9. Личный прием граждан осуществляется главой администрации или заместителем главы администрации с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.10. Специалисты общего отдела администрации организуют приемы главы администрации (в том числе выездные, в режимах видео-конференцсвязи, иных видов связи).

3.2.11. Карточки личного приема главы администрации оформляются специалистами общего отдела администрации в день проведения приема (приложение 6).

3.2.12. По окончании личного приема глава администрации или заместитель главы администрации доводят до сведения заявителя свое решение или информируют 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.

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

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

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

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале «Личный прием» специалистами общего отдела администрации в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. 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.

3.2.18. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) органов администрации, входящих в состав администрации в день регистрации направляются специалистами общего отдела администрации. Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

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

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

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

#### **4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется общим отделом администрации.

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

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

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка

обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов администрации, входящих в состав 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.

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

4.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

4.9. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступивших в адрес администрации, начальником общего отдела администрации принимается решение о направлении в адрес руководителя соответствующего органа, рассматривавшего обращение, служебной записки с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.10. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации. В поручении могут

устанавливаются методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.11. 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, органов исполнительной власти Краснодарского края и муниципального образования Динской район;

- об адресе официального сайта администрации Пластуновского сельского поселения Динского района, администрации муниципального образования Динской район, администрации Краснодарского края в сети «Интернет», 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: 353206, 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 в сети Интернет <https://plastunovskoe.ru/>.

Официальный сайт муниципального образования Динской район в сети «Интернет»: <http://dinskoj-raion.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 в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Пластуновского сельского поселения.

На информационном стенде холла администрации 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 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

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 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)

Начальник общего отдела администрации  
Пластуновского сельского поселения

Ю.И.Петренко

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 поступила  
корреспонденция 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)

Начальник общего отдела администрации  
Пластуновского сельского поселения

Ю.И.Петренко

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 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 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела администрации  
Пластуновского сельского поселения

Ю.И.Петренко



**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 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)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела администрации  
Пластуновского сельского поселения

Ю.И.Петренко

Приложение 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

Главе Пластуновского  
сельского поселения

\_\_\_\_\_  
(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 письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)
- 2) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)
- 3) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела администрации  
Пластуновского сельского поселения

Ю.И.Петренко

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

Ю.И.Петренко