**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ**

**ПРИКАЗ**

от 23.03.2018 № 100

Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы с обращениями граждан в администрации Ленинского района города Пензы.

2. Настоящий приказ опубликовать в муниципальной газете «Пенза» и разместить на интернет - странице администрации Ленинского района города Пензы официального сайта администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя главы администрации Ленинского района города Пензы по организации деятельности администрации района.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Глава администрации** |  | **Н.Б.Москвитина** |

Утверждена

приказом администрации

Ленинского района города Пензы

от 23.03.2018 № 100

**Инструкция об организации работы с обращениями граждан в администрации Ленинского района города Пензы**

1. Общие положения

1.1. В администрации Ленинского района города Пензы (далее – администрация района) работа по рассмотрению устных обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан и юридических лиц, в том числе в форме электронного документа (далее – обращения) проводится в строгом сооветствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы с поступившими в администрацию Ленинского района города Пензы администрацию района (далее – администрация района) обращениями и регулирует вопросы, не урегулированные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Поступающие в администрацию района обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются специалистом отдела по взаимодействию с органами территориального общественного самоуправления администрации района (далее – специалист приемной граждан).

При приеме и первичной обработке обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

Обращения с отсутствием самого текста обращения не регистрируются и не рассматриваются.

Все поступившие конверты (бандероли), за исключением имеющих пометку «Лично», вскрываются.

Обращения с пометкой «Лично» передаются главе администрации района (лицу, исполняющему его обязанности).

Конверты писем с обращениями граждан подлежат хранению.

2.2. Специалистом приемной граждан вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт.

Ошибочно поступившие письма, работа с которыми не относится к рассмотрению обращений, передаются в приемную главы администрации района.

2.3. Прием обращений непосредственно от заявителей также производится специалистом приемной граждан. В случае, если в представленном обращении не указаны фамилия заявителя (заявителей) обращения и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть дан ответ, специалист приемной граждан разъясняет заявителю (лицу, доставившему обращение) требования Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон №59-ФЗ) к оформлению письменного обращения и предлагает устранить указанное замечание.

По просьбе заявителя (лица, доставившего обращение) на втором экземпляре обращения проставляется штамп «Администрация Ленинского района города Пензы. Дата. Фамилия и подпись сотрудника». При отсутствии у заявителя (лица, доставившего обращение) второго экземпляра обращения по его просьбе специалистом приемной граждан с обращения снимается копия, на которой проставляется штамп «Администрация Ленинского района города Пензы. Дата. Фамилия и подпись сотрудника».

2.4. Все письменные обращения, поступившие в администрацию района, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение одного дня со дня поступления.

На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация Ленинского района города Пензы. Приемная граждан. Дата. Индекс». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

2.5. Для классификации и учета определены следующие виды обращений граждан:

- личное - обращение, направленное непосредственно заявителем;

- индивидуальное - обращение, направленное уполномоченным заявителем представителем;

- коллективное - обращение, направленное от двух и более заявителей, объединенных общими интересами (общая работа, членство в одном из политических или общественных формирований, проживание в одном доме, микрорайоне и др.). Коллективными являются также обращения, поступившие от имени общественной организации предприятия, учреждения (заведения), а также резолюции митингов, собраний.

Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый в списке, чьи фамилия и адрес поддаются прочтению, или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.6. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего письма по журналу.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол».

При регистрации такого обращения в котором не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в регистрационном номере такого обращения ставятся начальные буквы «Ан».

Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года.

2.7. В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

2.8. При регистрации обращений, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Правительства Пензенской области, Законодательного Собрания Пензенской области и других государственных органов, указывается адресат, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.9. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением в электронном виде регистрационно-контрольных карточек установленного образца (приложение № 5 к настоящей Инструкции).

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения в правом верхнем углу проставляется номер предыдущего обращения, поступившего в администрацию района в течение календарного года.

При поступлении в администрацию района повторных обращений специалистом приемной граждан подбирается переписка по предыдущим обращениям. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений запрещается.

3. Особенности приема обращений

3.1. Все поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму), подарки, денежные знаки, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) в течение 5 дней со дня поступления обращения в администрацию района возвращаются заявителю заказным письмом с уведомлением или лично в руки (с получением расписки о получении комплекта документов).

В таких случаях специалистом приемной граждан составляется справка или соответствующий акт (приложения №№ 1, 2, 3 к настоящей Инструкции).

3.2. При получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист приемной граждан обязан, не вскрывая конверт, сообщает об этом соответствующему руководителю.

3.3. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем в течение срока, установленного статьей 11 Закона № 59-ФЗ, сообщается (приложение № 7 к настоящей Инструкции) гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, адрес электронной почты поддаются прочтению.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Администрация района в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений, принятие по ним решений и направление ответа в сроки, установленные статьей 12 Закона № 59-ФЗ.

4.2. В течение одного дня специалистом приемной граждан подлинники зарегистрированных обращений вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения - перепиской по предыдущим обращениям) и регистрационно-контрольными карточками передаются на доклад главе администрации района (лицу, исполняющим его обязанности) для определения исполнителей.

4.3. Глава администрации района (лицо, исполняющее его обязанности), определив в течение двух дней исполнителей, дает указание об организации работы с обращением в форме резолюции, которая заносится в контрольно-регистрационную карточку.

Резолюция содержит фамилию, инициалы должностного лица (сотрудника) администрации района, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих нескольким исполнителям самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции главы администрации района (лица, исполняющего его обязанности) организация рассмотрения обращения поручена нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители представляют ответственному исполнителю в максимально возможно короткий срок все необходимые материалы для организации рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

В тот же день все исполнители получают копию резолюции вместе копиями регистрационно-контрольной карточки и обращения для организации рассмотрения либо для подготовки ответа заявителю в зависимости от содержания резолюции.

4.4. Сотрудник администрации района, которому поручена организация рассмотрения обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, предложить представить необходимые материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц в печатном виде и (или) в форме электронного документа.

В случае необходимости исполнители организуют рассмотрение обращения с выездом на место.

В случае необходимости рассмотрения обращения на совещании с представителями предприятий, учреждений и организаций, сотрудник администрации района, на рассмотрение которому направлено обращение, подготавливает совещание. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

4.5. В случае поступления в администрацию района заявления гражданина – автора обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного им обращения, заявителю направляется сообщение (ответ) о прекращении рассмотрения ранее направленного им обращения.

4.6. По результатам организации рассмотрения обращения главе администрации района (лицу, исполняющему его обязанности) готовятся письменные предложения:

- о даче ответа на общение по существу поставленных в нем вопросов;

- об уведомлении заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- о направление заявителю сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- о невозможности дачи ответа на обращение и списания обращения «в Дело» в связи с не указанием заявителем, направившим обращение, фамилии, почтового адреса, адреса электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, а при необходимости – одновременно с направлением обращения государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- о перенаправлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и соответствующем уведомлении заявителя;

- о продлении срока рассмотрения обращения и соответствующем уведомлении заявителя;

- о списания обращения «в Дело» в связи с поступлением заявления гражданина, подавшего обращение, о прекращении рассмотрения ранее поданного обращения.

4.7. Ответы на обращения готовятся в письменном виде в доступной форме, текст ответа излагается четко и последовательно.

Ответы на обращения направляются в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или в форме электронного документа в формате PDF по адресу электронной почты, указанному в обращении.

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами и не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, ответы не даются.

На обращение, затрагивающее интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ (с разъяснением порядка обжалования решения суда) может быть размещен с соблюдением требований, установленных частью 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ, на интернет - странице администрации Ленинского района города Пензы официального сайта администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При поступлении в администрацию района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на интернет - странице администрации Ленинского района города Пензы официального сайта администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, в срок, установленный статьей 11 Закона №59-ФЗ, сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в его обращении.

5. Прекращение переписки

5.1. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение в срок не более 30 дней. Уведомление подписыватся главой администрации района (лицом, исполняющим его обязанности).

5.2. В случае повторного поступления обращения, по которому главой администрации района принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и заявителю направлено соответствующее уведомление, специалист приемной граждан указанное обращение регистрирует, а заместитель главы администрации района (по организации деятельности администрации района) списывается такое обращение «в Дело».

6. Личный прием

6.1. Организация личного приема главой администрации района (лицом, исполняющим его обязанности) и предварительная запись на личный прием осуществляется специалистом приемной граждан.

Личный прием граждан ведется в порядке очередности, с учетом права граждан на первоочередность, в установленные дни недели по графику, утверждаемому главой администрации района.

В целях выяснения сути вопроса, с гражданами, обратившимися по вопросу записи на прием к главе администрации района, беседует специалист приемной граждан.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, специалист приемной граждан дает разъяснения гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.2. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются категории граждан, указанных в статье 5 Закона Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области».

6.3. При записи на прием к главе администрации района заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, а также тему и причину обращения.

При повторном обращении осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

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

6.4. Регистрация обращений в ходе личного приема осуществляется специалистом приемной граждан в журнале регистрации устных обращений.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв «ЛП», порядкового номера регистрации обращения по журналу. Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года.

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения в правом верхнем углу проставляется номер предыдущего обращения, поступившего в течение календарного года.

Содержание обращения, полученного в ходе личного приема, заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема установленного образца (приложение № 4 к настоящей Инструкции) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

6.5. Во время личного приема каждый заявитель имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка установленной формы (приложение № 6 к настоящей Инструкции) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписи принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

6.6. По окончании приема глава администрации района (лицо, исполняющее его обязанности) записывает поручение в регистрационно-контрольную карточку, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Передача на исполнение незарегистрированных устных обращений запрещается.

6.7. Зарегистрированные обращения граждан в соответствии с резолюцией главой администрации района (лица, исполняющего его обязанности) в течение одного дня со дня регистрации направляются исполнителям для организации рассмотрения. Срок рассмотрения обращений, полученных в ходе личного приема – не более 30 дней.

6.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Рассмотрение обращений, не содержащих фамилии заявителя, направившего обращение, и адреса, по которому должен быть

направлен ответ

7.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В таких случаях главе администрации района (лицу, исполняющему его обязанности) ответственным исполнителем представляется служебная записка о невозможности дачи ответа на обращение и списания обращения «в Дело».

7.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, вместе с указанной выше служебной запиской готовится письмо о направлении обращения для сведения в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией.

В этом случае обращение с контроля снимается.

Если обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направлено в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией для рассмотрения, то такое обращение снимается с контроля после получения результатов о его рассмотрении государственным органом или органом местного самоуправления, в который было направлено это обращение.

8. Перенаправление обращений

8.1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района направляется в пределах срока, установленного статьей 8 Закона № 59-ФЗ, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В данном случае, сотрудник администрации района, которому поручена организация рассмотрения обращения, готовит сопроводительное письмо руководителю соответствующего органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление заявителя в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ, о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией

Работа с обращениями, содержащими информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, проводится аналогичным образом.

9. Продление срока рассмотрения обращений

9.1. Продление срока рассмотрения обращений допускается в случаях, установленных статьей 12 Закона № 59-ФЗ.

9.2. Продление сроков организации рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. В служебной записке указываются причины продления срока организации рассмотрения обращения.

Одновременно со служебной запиской представляется уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

9.3. По результатам рассмотрения служебной записки, указанной в абзаце первом пункта 9.2. настоящей Инструкции, главой администрации района (лицом, исполняющим его обязанности) в течение одного дня принимается решение о продлении или о непродлении срока рассмотрения срока рассмотрения обращения.

Срок продления рассмотрения обращения не может превышать срок, установленный статьей 12 Закона № 59-ФЗ.

9.4. В случае, если главой администрации района (лицом, исполняющим его обязанности) принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю в день принятия такого решения направляется уведомление, указанное в абзаце втором пункта 9.2. настоящей Инструкции.

В случае, если главой администрации района (лицом, исполняющим его обязанности) срок рассмотрения не продлевается заявителю дается ответ на обращение.

10. Дополнительные гарантии права на обращения

10.1. Обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, при поступлении в соответствующий орган, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, рассматриваются безотлагательно, не позднее трех рабочих дней со дня поступления обращения.

11. Контроль и ответственность

11.1. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за работу с обращениями, поступившими в администрацию района, осуществляется отделом по взаимодействию с органами территориального общественного самоуправления администрации района.

11.2. Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями в администрации района несет специалист приемной граждан. Делопроизводство по работе с обращениями в администрации района ведется специалистом приемной граждан отдельно от других видов делопроизводства.

Специалистом приемной граждан осуществляется:

- проставление отметки о снятии обращений с контроля;

- проверка правильности фамилии заявителя, направившего обращение, и адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- еженедельный мониторинг соблюдения сроков рассмотрения обращений, подготовка главе администрации района соответствующей информации.

Ответственность за состояние работы с обращениями в целом несут заместитель главы администрации района (по организации деятельности администрации района) и начальник отдела по взаимодействию с органами территориального общественного самоуправления администрации района.

Ответственность за организацию рассмотрения обращений, сроки и качество подготовки ответа заявителю несут начальники соответствующих отделов и специалисты администрации района.

Приложение № 1

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

СПРАВКА

Обращение поступило в адрес администрации Ленинского района города Пензы "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_\_ года на \_\_\_\_\_\_\_\_листах, \_\_\_\_\_\_\_\_ фото.

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

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (Ф.И.О. специалиста, должность, подпись)

Приложение № 2

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

АКТ

#  от "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_\_ года

#

#  Настоящий акт составлен в том, что "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. получено письмо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

# с приложением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

# Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

# Подписи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О., должность

#  (подпись)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О., должность

#  (подпись)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О., должность

#  (подпись)

Начальник отдела по взаимодействию с органами ТОС администрации Ленинского района города Пензы **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Ф.И.О.

# подпись

Приложение № 3

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

АКТ

#  от "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_\_ года

#  (дата)

#  Мы, нижеподписавшиеся специалисты отдела по взаимодействию с органами ТОС администрации Ленинского района города Пензы составили акт о том, при вскрытии пакета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# в нем не оказалось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#

# Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

# Подписи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О., должность

#  (подпись)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О., должность

#  (подпись)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О., должность

#  (подпись)

Начальник отдела по взаимодействию с органами ТОС администрации Ленинского района города Пензы **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Ф.И.О.

# подпись

Приложение № 4

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

# АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ

#  РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

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

# Автор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (ФИО, место жительства и работы, инвалид, участник ВОВ и т.д.)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Предыдущие обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. \_на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.

#  (предложение, заявление, жалоба, обращение)

# Корреспондент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (название организации, дата и индекс сопровод. письма, срок ответа)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Дата и индекс регистрации поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Краткое содержание (с учетом характера вопросов) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Отв. исполнитель или фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (подразделение или должностное лицо)

# Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Роспись и дата получения документа на исполнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

оборотная сторона

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Дата  |  Исполнитель: кому  передано или кому сделано напоминание | Отметка о промежуточном ответе:  дата, индекс, содержание или  краткое объяснение  | Контрольные отметки  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Дата и индекс окончательного ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кем, когда и кому направлен ответ)

# Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  Фонд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  Опись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_ листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 5

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КОНТРОЛЬНАЯ КАРТА

# Код:(счетчик) Предыдущие обращения

#  ┌──────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────────┐

# Автор: │ │ │ Код Дата обращения Номер │

#  └──────────────────────────┘ │┌─────┐┌──────────────┐┌─────────────┐│

#  ┌──────────────────────────┐ ││ ││ ││ ││

# Адрес: │ │ │└─────┘└──────────────┘└─────────────┘│

#  └──────────────────────────┘ │ │

#  ┌──────────────────┐ │ │

# Код документа: │ │ │ │

#  └──────────────────┘ │ │

# Вид ┌──────────────────┐ │ │

# обращения: │ │ │ │

#  └──────────────────┘ └──────────────────────────────────────┘

#  ┌───────────────────────────────────────────────────────────┐

# Вид документа: │ │

#  └───────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌───────────────────────────────────────────────────────────┐

# Корреспондент: │ │

#  └───────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌───────────┐ ┌──────────────────────┐

# Дата поступления: │ │ Индекс регистрации: │ │

#  └───────────┘ └──────────────────────┘

#  ┌──────────────────────────────────────────────────────────────┐

# Краткое │ │

# содержание: └──────────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌─────────────────┐ ┌────────────────────────────┐

# Отдел: │ │ Ответственное лицо:│ │

#  └─────────────────┘ └────────────────────────────┘

#  ┌────────────────────────────────────┐ Срок ┌────────────┐

# Резолюция: │ │ исполнения: │ │

#  └────────────────────────────────────┘ └────────────┘

#  ┌──────────────────────────────────────────────────────────────┐

# Примечание: │ │

#  └──────────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

# ┌──────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

# │ Код Дата Исполнитель Промежуточный ответ Контрольные отметки │

# │ ┌─────┐ ┌─────┐ ┌──────────┐ ┌──────────────────┐ ┌────────────────────┐ │

# │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │

# │ └─────┘ └─────┘ └──────────┘ └──────────────────┘ └────────────────────┘ │

# └──────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌──────┐ ┌───────┐

# Дата окончательного ответа: │ │ Индекс окончательного ответа: │ │

#  └──────┘ └───────┘

#  ┌─────────────────────────────────────────────────────────────────┐

# Адресат: │ │

#  └─────────────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌────────────────────────────────────────────────────────────┐

# Результаты │ │

# рассмотрения: └────────────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌───────────────────────────────────────────────────────┐

# Краткое │ │

# содержание ответа: └───────────────────────────────────────────────────────┘

#  ┌──────────────────┐ ┌────────────┐

# С контроля снял: │ │ Дата: │ │

#  └──────────────────┘ └────────────┘

Приложение № 6

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

РАСПИСКА

# Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

# в том, что "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ года его (ее) письменное обращение поступило в администрацию Ленинского района г. Пензы на \_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_ фото для рассмотрения на личном приеме у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, который состоялся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (Ф.И.О. и должность) (дата и время проведения приема)

#  Телефон для справок: 54-38-49, 54-39-94.

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (Ф.И.О. специалиста, должность, подпись)

Приложение № 7

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан в администрации

Ленинского района города Пензы

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# (Ф.И.О., адрес заявителя)

# Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

#  Доводим до Вашего сведения, что Ваше обращение, поступившее в администрацию Ленинского района города Пензы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.,

#  (указывается дата)

# не поддается прочтению и в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрению не подлежит.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава администрации |  |  |

# Исп. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

# Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_