

**ГЛАВА**

**АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ**

###  ПРИКАЗ

**От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района города Пензы**

 В соответствии с Федеральным законом 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Пензенской области от 28.12.2012 N 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

 1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района согласно Приложению.

 2. Приказ главы администрации Октябрьского района города Пензы от 03.06.2013 № 233 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района города Пензы» признать утратившим силу.

 3. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

 4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главы администрации района, курирующего вопросы организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию района .

**Глава администрации Е.О. Гусейнов**

Приложение

к приказу главы администрации

Октябрьского района города Пензы

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района города Пензы**

**1.** Настоящий Порядок определяет процедуру организации приема граждан, обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**2.** Настоящий Порядок распространяется на все виды обращений граждан и их объединений, в том числе юридических лиц (далее организации), предусмотренные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее обращения граждан), за исключением обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения, поступивших в администрацию Октябрьского района города Пензы.

**3.** Информацию о рассмотрении обращений граждане и организации могут получить при личном обращении в приемную администрации Октябрьского района города Пензы (далее - приемная), по телефону 49-60-14, в письменном виде, на сайте в разделе «администрации Октябрьского района города Пензы» (http://www.penza-gorod.ru).

**4.** Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомление о направлении обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

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

- рассмотрение обращения и оставление без ответа - в случае, если в письменном обращении, либо в обращении в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- уведомление о прекращении рассмотрения обращения - в случае, если подано заявление с просьбой об этом, либо если третьи лица возражают против рассмотрения обращения, в случае если последнее подано в их интересах;

- оставление без ответа и уведомление о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- уведомление о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки по основаниям, предусмотренным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- отказ в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- возвращение обращения и разъяснение порядка обжалования судебного решения;

- оставление без ответа и уведомление о том, что текст представленного обращения не поддается прочтению, если фамилия или почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

- оставление без ответа и уведомление о том, что текст представленного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- возвращение обращения ввиду невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и разъяснение гражданину его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**5. Сроки рассмотрения обращений**.

5.1. Поступившие в адрес главы администрации Октябрьского района города Пензы (далее - главы администрации района) и заместителей главы администрации Октябрьского района города Пензы (далее - заместителей главы администрации района) письменные обращения граждан рассматриваются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен должностным лицом, ведущим прием.

5.3. Поступившие в адрес главы администрации и заместителей главы администрации обращения граждан в форме электронного документа либо по телефону доверия рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

5.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа, а срок рассмотрения обращения, поступившего главе администрации района, заместителям главы администрации района - соответственно главой администрации района или заместителями главы администрации района.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка направляется ответственным исполнителем в приемную не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

5.6. Глава администрации района, заместители главы администрации района при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**6.** Граждане и организации представляют свои обращения следующими способами:

- лично главе администрации;

- лично заместителям главы администрации;

- почтовым отправлением в адрес главы администрации;

- почтовым отправлением в адрес заместителей главы администрации;

- по каналам факсимильной связи;

- в форме электронного документа на официальном сайте;

- по телефону доверия.

6.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа могут направляться в адрес администрации Октябрьского района города Пензы в виде:

- заявления;

- предложения;

- жалобы.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

6.2. В обращении, поступившее в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Требования к письменным обращениям граждан, обращениям, направленным в форме электронного документа устанавливаются Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

**7.** Прием обращений граждан в администрацию Октябрьского района города Пензы производится в приемной.

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями.

Помещение, где проводится прием обращений граждан, а также личный прием граждан, и места ожидания должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами. В этих помещениях должны быть установлены стенды, на которых размещаются графики проведения личных приемов главы администрации и его заместителей, а также информация о порядке рассмотрения обращений граждан и требования к письменному обращению.

**8.** Обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Октябрьского района города Пензы.

**9. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан.**

9.1 Поступившие по почте в адрес главы администрации района письменные обращения граждан (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную администрации Октябрьского района города Пензы. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

9.2. В приемной вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан подлежат хранению.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются к обращению гражданина. В случае отсутствия самого текста обращения специалистом администрации Октябрьского района города Пензы, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан и личный прием граждан (далее-специалист) составляется справка с текстом: «Обращение поступило в адрес администрации Октябрьского района города Пензы», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам [(Форма N 1)](#P256).

На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт ([Форма N 2](#P270), [N 3](#P306)) в трех экземплярах: первый остается в приемной, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю обращения.

Поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

9.3. Регистрация письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалист разъясняет заявителю требования Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ (ст. 7, ч. 1) к оформлению письменного обращения и предупреждает его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы [(Форма N 4)](#P340) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписью принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

9.4. Получив обращение, не стандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет и при обнаружении наощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом заместителю главы администрации района, курирующему вопросы организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию района.

9.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, передаются главе администрации района либо лицу, уполномоченному на то главой администрации района.

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

9.7. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации района, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (Форма N 5) в течение трех дней со дня поступления. Письменные обращения, поступившие во время личного приема регистрируются в журнале регистрации обращений на личном приеме главы, заместителей главы администрации (Форма N 6). Кроме того, регистрация поступивших в адрес главы администрации Октябрьского района обращений граждан осуществляется с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства.

9.8. 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 или автор, в адрес которого просят направить ответ.

9.9. При поступлении в адрес главы администрации района повторных письменных обращений граждан специалистом в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям. Повторными считаются письма граждан, 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.

9.10. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего письма по журналу, а также проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан.

Журнал должен быть пронумерован. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

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

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Ан».

9.11. 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.

При регистрации обращений граждан, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, министерств Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Законодательного Собрания Пензенской области и др. указываются адресат, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

9.12. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольных карточек установленного образца [(Форма N 7)](#P394).

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения проставляется номер предыдущего обращения, поступившего в администрацию Октябрьского района города в течение календарного года.

9.13. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

**10. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

10.1. Зарегистрированные письменные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения - перепиской по предыдущим обращениям) и регистрационно-контрольными карточками в зависимости от содержащихся в них вопросов направляются главе администрации района и, в соответствии с распределением обязанностей, заместителям главы администрации района. Главе администрации района в обязательном порядке направляются коллективные и повторные обращения, независимо от тематики изложенных в них вопросов.

10.2. Если в обращении (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.3. Глава администрации района в течение трех дней рассматривает переданные ему обращения, определяет конкретных исполнителей.

Поручение об исполнении обращения дается должностным лицом в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку.

Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой.

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

В случае если в резолюции руководителя рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Специалист не позднее чем в двухдневный срок направляет всем исполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В течение 15 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для 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 предоставления.

10.4. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

10.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении, не относится к компетенции администрации Октябрьского района города Пензы, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции главы администрации района или заместителей главы администрации района по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина (организации), направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в Дело».

10.6. Обращения граждан, ошибочно адресованные главе администрации района из других органов государственной власти, в течение двух дней возвращаются отправителю, либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

10.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения и объяснения у заявителя, и иных юридических и физических лиц.

10.8. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

10.9. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями предприятий, учреждений и организаций должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

10.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину (организации), направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.11. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину (организации) с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

10.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину (организации), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.13. В случае если гражданин (организация) обращался с письменным заявлением (заявление в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

10.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.15. В случае если в письменном обращении заявителя 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 при условии, что указанное обращение направлялось в администрацию Октябрьского района города Пензы, глава администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

В случае повторного поступления обращения, по которому главой администрации района, в соответствии с действующим законодательством и настоящим Порядком уже принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и заявителю направлено соответствующее уведомление, специалистом указанное обращение регистрируется и списывается «в Дело».

10.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

10.17. Обращения граждан с просьбами о приеме по личным вопросам главой администрации района рассматриваются как письменные обращения. Авторам направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

10.18. В случае, если письменное обращение, содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, данное обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 10.14 настоящего Приказа и списывается «в Дело.

10.19. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

10.20. В случае поступления в администрацию Октябрьского района города Пензы письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии пунктом 13.6 настоящего Приказа на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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.

 10.21. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

 10.22. При рассмотрении администрацией района обращения гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной формеи знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**11. Порядок организации личного приема граждан (представителей организаций), регистрации и рассмотрения устных обращений.**

11.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан (представителей организаций) главой администрации района осуществляется специалистом.

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

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

11.3. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

11.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку установленного образца (Форма N 7) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

11.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

11.6. Прием граждан (представителей организаций) ведется в установленные дни недели по графику, утверждаемому главой администрации района города Пензы.

График приема граждан (представителей организаций) составляется специалистом, согласовывается с должностными лицами, внесенными в него, и утверждается главой администрации района.

Ежемесячно график приема граждан (представителей организаций) размещается в фойе здания администрации района. Кроме того, размещается на официальном сайте администрации Октябрьского района города Пензы www.penza-gorod.ru.

Глава администрации района вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема вне графика приема.

Глава администрации района вправе проводить личный прием с выездом на место.

11.7. Правом на первоочередной личный прием в соответствии с Законом Пензенской обл. от 28.12.2012 N 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» обладают:

- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I и II групп;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

- бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

- лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Пензенской области»;

- многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

- родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

- беременные женщины;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

 - другие лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

11.8. При записи на личный прием предъявляется документ, удостоверяющий личность.

11.9. Во время личного приема заявитель имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка установленной формы [(Форма N 8)](#P586) 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.

11.10. Глава администрации района при рассмотрении обращений граждан может приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений администрации Октябрьского района города Пензы, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения структурным подразделениям администрации Октябрьского района города Пензы, кроме подразделений и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения.

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

11.12. По окончании приема должностное лицо записывает поручение в регистрационно-контрольную карточку, доводит до сведения гражданина (представителя организации) свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

11.13. Устные обращения, поступившие во время личного приема регистрируются в журнале регистрации обращений на личном приеме главы, заместителей главы администрации (Форма N 6).

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольной карточки установленного образца.

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения в левом верхнем углу проставляется регистрационный штамп «повторно».

11.14. Регистрация поступивших в адрес главы администрации района устных обращений осуществляется специалистом.

11.15. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

11.16. Зарегистрированные в приемной устные обращения вместе с сопроводительным письмом в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трех дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

11.17. Организация рассмотрения зарегистрированных устных обращений, контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется специалистом.

11.18. Срок исполнения поручения по устному обращению не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

11.19. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (представителя организации) 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.

11.20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Порядком и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

11.21. Организация исполнения решений, принятых по результатам приема, возлагается на структурные подразделения и должностных лиц администрации Октябрьского района города Пензы.

12. Обращения граждан, поступившие главе администрации района в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт администрации г. Пензы в форме электронного документа, на телефон доверия главы администрации района, принимаются и оформляются специалистом.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Порядком и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

**13. Предоставление ответов на обращения граждан.**

 13.1. Должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение и принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

13.2. Ответы на обращения граждан готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

13.3. При составлении ответа на обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

- ответ следует строить раздельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов;

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

13.4. В ответах на обращения граждан не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

13.5. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

13.6. Ответы на обращения, поступившие в адрес главы администрации района с пометкой «лично», подписывает глава администрации района или лицо, на то уполномоченное.

13.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Октябрьского района города Пензы в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Октябрьского района города Пензы в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Октябрьского района города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

13.8. На обращения граждан, поступившие по телефону доверия, если в них заявителем сообщается почтовый адрес, ответы направляются по почтовому адресу. В случае, если в обращении указан только телефон, но не указан почтовый адрес и ФИО заявителя (название организации), специалист, ответственный за подготовку ответа, уточняет ФИО (название организации) и адрес, по которому необходимо дать письменный ответ.

Обращения граждан, поступившие по телефону доверия, касающиеся имущественных отношений между гражданами, получения имущественных, материальных поощрений, не рассматриваются, а заявителю по телефону даются разъяснения о необходимости подачи письменного обращения с приложением необходимых документов по данному вопросу. При этом в журнале регистрации устных обращений граждан специалистом делается запись о том, что заявителю даны разъяснении (Форма N 9).

13.9. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина (название организации), направившего обращение и адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

13.10. Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию Октябрьского района города Пензы от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, депутатов Законодательного Собрания Пензенской области, Главы города Пензы, Главного Федерального инспектора по Пензенской области, подписываются только главой администрации района либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Проекты ответов за подписью главы администрации района готовятся на бланках администрации Октябрьского района города Пензы работниками администрации района, должностными лицами, визируются курирующими заместителями главы администрации района и представляются на подпись главе администрации не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

13.11. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

13.12. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

13.13. Рассмотрение обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный либо устный ответ.

13.14. Обращения граждан после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля, соответственно, главой администрации района.

13.15. Обращения граждан, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются.

13.16. Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело» главой администрации района. При списании обращения «в Дело» должностное лицо, наложившее резолюцию, в правом верхнем углу на копии ответа заявителю делает надпись «в Дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

13.17. Обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их решением формируются специалистом в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

13.18. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

13.19. Подлинники обращений граждан, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти субъекта Федерации, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

**14. Формирование и хранение дел.**

14.1. Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Октябрьского района города Пензы. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

14.2. По истечении 2-х лет с момента регистрации документы временного хранения передаются в текущий архив.

К документам временного хранения относятся: «Дела» по обращениям граждан и регистрационно-контрольные карточки, журналы регистрации обращений граждан, журналы входящей и исходящей корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

14.3. Материалы обращений граждан хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**15. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.**

15.1. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес главы администрации района, осуществляется специалистом.

15.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации Октябрьского района города Пензы ведется отдельно от других видов делопроизводства специалистом.

Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями граждан в администрации Октябрьского района города Пензы возлагается на специалиста.

15.3. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в администрацию Октябрьского района города Пензы, в том числе в форме электронного документооборота, организовывают руководители структурных подразделений администрации Октябрьского района города Пензы в соответствии с федеральным законодательством.

15.4. Администрация района организует прием и рассмотрение обращений граждан в пределах своей компетенции.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан (представителей организаций), возлагается на руководителей структурных подразделений администрации района, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

15.5. Ответственность за состояние работы с обращениями граждан несет заместитель главы администрации района, курирующий данное направление деятельности.

15.6. Ответственность за соблюдение установленных настоящим Порядком правил работы по рассмотрению обращений граждан в структурных подразделениях несут их руководители.

**16. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан.**

16.1. Специалистом проверяется правильность оформления ответа и делается отметка о снятии обращений граждан с контроля в журнале, с указанием результатов рассмотрения.

При невыполнении установленных требований к ответу специалист возвращает исполнителю ответ на доработку с указанием срока предоставления дополнительной информации.

Продление срока исполнения обращения, а также все движение контролируемого обращения (передача его от исполнителя к исполнителю) отмечается в журнале, с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

16.2. Специалист за пять дней до окончания установленного срока исполнения документа напоминает об этом исполнителю.

В случае если установленный срок ответа истек, специалист докладывает заместителю главы администрации района, курирующему вопросы организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию района.

16.3. При отсутствии ответа после повторных напоминаний заместитель главы администрации района, курирующий вопросы организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию района, докладывает об этом главе администрации района.

16.4. Обращения граждан, которые требуют дополнительного рассмотрения, в соответствии с решением главы администрации района, заместителей главы администрации района, рассматривавших данные обращения, ставятся на дополнительный контроль.

При этом указываются причины продления сроков контроля и направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

16.5. Работники администрации района, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации района.

16.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию района или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

16.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в специалисту.

**17.** Специалист не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших в адрес главы администрации района, заместителей главы администрации района обращений граждан по характеру, содержанию обращений и по результатам анализа выявляет проблемы, волнующие население в данный период времени.

**18.** За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Порядком, должностные лица и сотрудники администрации района несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Заместитель главы администрации С.В. Лобанкин**

Форма N 1

к п.п. 9.2

СПРАВКА

Обращение поступило в адрес администрации Октябрьского района города Пензы

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года на \_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_ фото.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Форма N 2

к п.п. 9.2

АКТ

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Настоящий акт составлен

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность, Ф.И.О. специалиста)

в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. получено письмо

 (дата)

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

 (Ф.И.О. заявителя и адрес)

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

с приложением

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

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

(подпись) (Ф.И.О.)

Настоящий акт составлен на основании п.п. 9.2 Порядка рассмотрения обращений граждан администрацией Октябрьского района города Пензы

Заместитель главы администрации

Октябрьского района города Пензы

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

 (Ф.И.О. подпись)

Форма N 3

к п.п. 9.2

АКТ

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность, Ф.И.О. специалиста)

составил акт о том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

 (дата)

при вскрытии пакета

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

в нем не оказалось

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

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

(подпись) (Ф.И.О.)

 Настоящий акт составлен на основании п.п. 9.2 Порядка рассмотрения обращений администрацией Октябрьского района города Пензы

Заместитель главы администрации

Октябрьского района города Пензы

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

 (Ф.И.О. подпись)

Форма N 4

к п.п. 9.3

РАСПИСКА

 Дана

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

(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

 в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года его (ее) письменное обращение

поступило специалисту\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, Ф.И.О. специалиста)

на \_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ фото.

 Телефон для справок: 49-60-14

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

 (Ф.И.О. подпись)

Форма N 5

к п.п. 9.7

Журнал

регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Регистрационный номер, откуда поступило, код по тематическому классификатору | Ф.И.О заявителя, адрес | Краткое содержание вопроса | Резолюция главы, срок исполнения, подпись вполучении наисполнение | Результат рассмотрения | Дата окончательного ответа, исходящая корреспонденция |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

Форма N 6

к п.п. 9.7

Журнал

регистрации обращений граждан на личном приеме главы, заместителей главы администрации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Регистрационный номер, откуда поступило, код по тематическому классификатору | Ф.И.О заявителя, адрес | Краткое содержание вопроса | Резолюция главы, срок исполнения, подпись вполучении наисполнение | Результат рассмотрения | Дата окончательного ответа, исходящая корреспонденция |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Форма N 7

к п.п. 9.12

|  |
| --- |
|  |

АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА Г. ПЕНЗЫ

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

|  |  |
| --- | --- |
| Автор |  |
|  |
|   |  |  |  |   |  |  |  |
| Вид документа |  | на |  | лист |
| Корреспондент |  |
|  |
| Дата и индекс регистрации поступления |  |
| Краткое содержание (с учетом характера вопросов) |  |
|  |
| Отв. исполнитель или фамилия ведущего прием |  |
|  |  (подразделение ил*и должностное лицо)* |
| Срок исполнения |  |
| Роспись и дата получения документа на исполнение |  |

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

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

Дата и индекс окончательного ответа

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

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(кем, когда и кому направлен ответ)

Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа

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

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

 (фамилия руководителя и дата)

 Фонд

 Опись

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

Форма N 8

к п.п. 11.9

РАСПИСКА

 Дана

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

 (Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года его (ее) письменное обращение

поступило\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О. специалиста)

на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ фото для рассмотрения на личном приеме у\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (Ф.И.О., должность)

который состоялся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в каб N \_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (дата проведения приема)

(время проведения приема)

Телефон для справок: 49-60-14

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

(должность, Ф.И.О. специалиста)

Форма N 9

к п.п. 11.13

Журнал регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Регистрационный номер, код по тематическому классификатору | Ф.И.О заявителя, адрес | Краткое содержание вопроса | Резолюция главы, срок исполнения, подпись вполучении наисполнение | Результат рассмотрения | Дата окончательного ответа, исходящая корреспонденция |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |