

## Глава администрации Первомайского района города Пензы

**ПРИКАЗ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | 13.04.2020 |  № | 77-р |

# **Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы**

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Пензенской области»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить [Порядок](#P32) рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы (далее − Порядок) согласно приложению.

2. Заместителям главы администрации Первомайского района города Пензы обеспечить рассмотрение обращений граждан в строгом соответствии с требованиями [Порядка](#P32).

3. Приказ главы администрации Первомайского района города Пензы от 11.06.2013 № 285-р «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы» признать утратившим силу.

4 .Отделу делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Первомайского района города Пензы опубликовать настоящий приказ в муниципальной газете «Пенза» и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главы администрации Н.В. Озерову.

**Исполняющий обязанности**

|  |  |
| --- | --- |
| **главы администрации** | **Н.В. Озерова** |

Приложение

к приказу главы администрации

Первомайского района

города Пенза

от 13.04.2020 № 77-р

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИЕЙ

ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ

1. Общие положения.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) определяет:

- порядок рассмотрения обращений граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- порядок рассмотрения обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Прием обращений осуществляется администрацией Первомайского района города Пензы, расположенной по адресу: 440052, г. Пенза, ул. Богданова, д. 17, каб. № 10.

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

Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет прием письменных обращений граждан в соответствии со следующим графиком:

- понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

- суббота, воскресенье - выходной.

Контактный телефон: 34-35-91.

Должностные лица:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Поступившие в адрес главы администрации Первомайского района, заместителей главы администрации Первомайского района письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации специалистом по работе с обращениями граждан в журнале регистрации письменных обращений граждан.

Должностные лица администрации Первомайского района по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В исключительных случаях, а также в случае направления указанного выше запроса, глава администрации Первомайского района, либо заместители главы администрации Первомайского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка ответственным исполнителем направляется главе администрации Первомайского района, заместителям главы администрации Первомайского района не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3. Перечень необходимых для рассмотрения обращений

документов, требуемых от граждан.

Граждане представляют свои обращения следующими способами:

- лично главе администрации Первомайского района города Пензы;

- лично заместителям главы администрации Первомайского района города Пензы;

- почтовым отправлением в адрес главы администрации Первомайского района города Пензы;

- почтовым отправлением в адрес заместителей главы администрации Первомайского района города Пензы;

- по каналам факсимильной связи;

- в форме электронного документа на адрес электронной почты администрации Первомайского района города Пензы (apr-penza@mail.ru);

- по телефону доверия.

Письменные обращения и обращения в форме электронного документа могут направляться гражданами в адрес администрации Первомайского района города Пензы в виде:

- заявления,

- предложения,

- жалобы.

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

Письменное обращение гражданина должно содержать следующую информацию:

- наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

- личная подпись гражданина;

- дата написания.

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее − при наличии) гражданина;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

- дата написания;

- контактный телефон (при наличии).

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обратиться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- получать письменный ответ по существу поставленного в обращении вопроса.

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Результат рассмотрения обращений граждан.

Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

- уведомление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если им 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 гражданина 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 гражданина о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки;

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

- возвращение обращения и разъяснение гражданину порядка обжалования судебного решения;

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

- 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;

- направление обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

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

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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

В приемной граждан 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 по работе с обращениями граждан составляется [справка](#P300) с текстом: «Обращение поступило в адрес администрации Первомайского района города Пензы», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам (форма № 1).

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 № 2](#P315), [форма № 3](#P339)) в трех экземплярах: первый остается в приемной граждан, 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.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной граждан. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалист по работе с обращениями граждан разъясняет заявителю требования Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (ст. 7, п. 1) к оформлению письменного обращения и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается [расписка](#P365) установленной формы (форма № 4) 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.

Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист по работе с обращениями граждан должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя главы администрации Первомайского района, заместителей главы администрации Первомайского района, передаются главе администрации Первомайского района, заместителям главы администрации Первомайского района, соответственно.

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

Все письменные обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации Первомайского района города Пензы, заместителей главы администрации Первомайского района города Пензы, регистрируются в [журнале](#P384) регистрации письменных обращений граждан (форма № 5) в течение трех дней со дня поступления.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Первомайского района города Пензы, курирующим данное направление.

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.

При поступлении в адрес главы администрации Первомайского района, заместителей главы администрации Первомайского района повторных письменных обращений граждан специалистом по работе с обращениями граждан 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.

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

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».

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. указывается адресант, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольных [карточек](#P419) установленного образца (форма № 6).

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

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

**6. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

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 Первомайского района и, в соответствии с распределением обязанностей, заместителям главы администрации Первомайского района. Главе администрации Первомайского района в обязательном порядке направляются коллективные и повторные обращения, независимо от тематики изложенных в них вопросов.

Если в обращении гражданина (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.

Глава администрации Первомайского района, заместители главы администрации Первомайского района в течение 3 дней рассматривают переданные им обращения, определяют конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются непосредственно структурными подразделениями администрации Первомайского района (в том числе с выездом на место).

Поручение об исполнении обращения гражданина 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 по работе с обращениями граждан 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.

В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина, не относится к компетенции администрации Первомайского района города Пензы, данное обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в Дело».

Обращения граждан, ошибочно адресованные главе администрации Первомайского района из других органов государственной власти, в течение 2 дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

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.

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

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.

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

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 с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если гражданин 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.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Первомайского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Первомайского района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Первомайского района 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации города Пензы в разделе «администрация Первомайского района города Пензы» (http://www.penza-gorod.ru).

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в администрацию Первомайского района города Пензы или одному и тому же должностному лицу администрации Первомайского района, глава администрации Первомайского района, заместители главы администрации Первомайского 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 Первомайского района, заместителями главы администрации Первомайского 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 приемной граждан указанное обращение регистрируется и списывается «в Дело».

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации города Пензы в разделе «администрация Первомайского района города Пензы» (<http://www.penza-gorod.ru>), гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

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 гражданину, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения граждан с просьбами о приеме по личным вопросам главой администрации Первомайского района, заместителями главы администрации Первомайского района рассматриваются как письменные обращения. Специалистом по работе с обращениями граждан авторам обращений направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

Контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, полноту и объективность подготовленного ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение о подготовку.

**7. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан.**

Предварительная запись на прием и организация приема граждан главой администрации Первомайского района, заместителями главы администрации Первомайского района осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

При записи на прием к главе администрации Первомайского района, к заместителям главы администрации Первомайского района 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 Первомайского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Специалист по работе с обращениями граждан после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к главе администрации Первомайского района, к заместителям главы администрации Первомайского района.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную [карточку](#P512) личного приема гражданина установленного образца (форма № 6) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в приемной граждан материалов, касающихся данного заявителя.

Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утверждаемому главой администрации Первомайского района.

График приема граждан составляется специалистом по работе с обращениями граждан, согласовывается с должностными лицами, внесенными в него, и утверждается главой администрации Первомайского района.

Ежемесячно график приема граждан размещается в фойе здания администрации Первомайского района города. Кроме того, размещается на официальном сайте Администрации города Пензы в разделе «администрация Первомайского района города Пензы» (<http://www.penza-gorod.ru>)

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

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

Правом на первоочередной личный прием обладают:

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

- 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.

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

При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается [расписка](#P597) установленной формы (форма № 7) 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.

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

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

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

Регистрация устного обращения осуществляется в [журнале](#P625) регистрации устных обращений граждан (форма № 8).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Первомайского района.

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 граждан 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».

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

Зарегистрированные специалистом по работе с обращениями граждан устные обращения граждан вместе с контрольной карточкой установленной формы в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение 3 дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

Контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, полноту и объективность подготовленного ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение о подготовку.

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

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

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

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на заместителя главы администрации Первомайского района, в компетенцию которого входят рассматриваемые вопросы.

Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие главе администрации Первомайского района, заместителям главы администрации Первомайского района на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на электронный адрес (apr-penza@mail.ru), на официальный сайт Администрации города Пензы в (<http://www.penza-gorod.ru>) в форме электронного документа, принимаются и оформляются специалистом по работе с обращениями граждан.

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

**8. Порядок регистрации и рассмотрения**

**других видов обращений граждан.**

Обращения граждан, поступившие главе администрации Первомайского района на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальном сайте Администрации города Пензы (<http://www.penza-gorod.ru>), 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.

На обращения граждан, поступившие в администрацию Первомайского района города Пензы в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан иной вариант). В случае если не указан электронный адрес, то ответ направляется по почтовому адресу. При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в [журнал](#P654) учета ответов, отправленных заявителям (форма № 9). Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

9. Предоставление ответов на обращения граждан.

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

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.

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 продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

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

Ответы на обращения, поступившие в адрес главы администрации Первомайского района, заместителей главы администрации Первомайского района с пометкой «лично», подписывает глава администрации Первомайского района или, соответственно, - заместители главы администрации Первомайского района.

В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Первомайского района города Пензы в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Первомайского 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации города Пензы в разделе «администрация Первомайского района города Пензы» (<http://www.penza-gorod.ru>)

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 Ф.И.О. обратившегося гражданина (название организации), специалист, ответственный за подготовку ответа, уточняет Ф.И.О. (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 гражданину 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 разъяснения (Форма № 8).

Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию Первомайского 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 Первомайского района города Пензы либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Проекты ответов за подписью главы администрации Первомайского района города Пензы готовятся на бланках главы администрации Первомайского района города Пензы работниками администрации Первомайского района, визируются курирующими заместителями главы администрации и представляются на подпись главе администрации не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Проекты ответов за подписью заместителей главы администрации Первомайского района города Пензы готовятся на бланках администрации Первомайского района города Пензы, визируются руководителями структурных подразделений и представляются на подпись заместителям главы администрации не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

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

Обращения граждан после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля главой администрации Первомайского района, заместителями главы администрации Первомайского района.

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

Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело» специалистом по работе с обращениями граждан.

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

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

10. Формирование и хранение дел.

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

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

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

Материалы обращений граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес главы администрации Первомайского района, заместителей главы администрации Первомайского района осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

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

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

Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в администрацию Первомайского района города Пензы, организовывают руководители структурных подразделений администрации Первомайского района в соответствии с федеральным законодательством.

Администрация Первомайского района города Пензы организует прием и рассмотрение обращений граждан в пределах своей компетенции.

Заместители главы администрации Первомайского района города Пензы обеспечивают и несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, направленных на исполнение главой администрации района.

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

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

Специалистом по работе с обращениями граждан 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 по работе с обращениями граждан возвращает исполнителю ответ на доработку с указанием срока предоставления дополнительной информации в резолюции.

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.

Специалист по работе с обращениями граждан за 5 дней до окончания установленного срока исполнения документа напоминает об этом исполнителю.

В случае если установленный срок ответа истек, специалист по работе с обращениями граждан докладывает начальнику отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения о нарушении сроков исполнителем.

При отсутствии ответа после напоминания начальник отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения докладывает об этом соответствующему заместителю главы администрации Первомайского района.

Обращения граждан, которые требуют дополнительного рассмотрения, в соответствии с решением главы администрации Первомайского района, заместителей главы администрации Первомайского 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.

Работники администрации Первомайского района города Пензы, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений. 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 Первомайского района города Пензы, курирующий данное направление деятельности.

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 Первомайского района города Пензы исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения начальнику соответствующего отдела по согласованию со специалистом по работе с обращениями граждан.

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

За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 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.

Приложение № 1

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан

администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 1

СПРАВКА

Обращение поступило в адрес администрации Первомайского района города Пензы

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

Специалист по работе

с обращениями граждан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. специалиста, подпись)

Приложение № 2

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан

администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 2

АКТ

Настоящий акт составлен специалистом по работе с обращениями граждан

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (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.)

Начальник отдела делопроизводства

и хозяйственного обеспечения

администрации Первомайского района города Пензы

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

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение № 3

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан

администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 3

АКТ

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

Я, нижеподписавшийся специалист по работе с обращениями граждан,

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

# (Ф.И.О.)

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.)

Начальник отдела делопроизводства

и хозяйственного обеспечения

администрации Первомайского района города Пензы

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

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение № 4

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан

администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 4

РАСПИСКА

Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

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

в администрацию Первомайского района города Пензы на \_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ фото.

Телефон для справок: 34-35-91

Специалист по работе

с обращениями граждан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. специалиста, подпись)

Приложение № 5

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан

администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 5

Журнал

регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата регистрации обращения | ФИО гражданина, адрес | Регистрационный номер | Код обращения по тематическому классификатору | Корреспондент (в случае, если обращение направлено на рассмотрение в др.организации), дата и номер исходящего документа | Ответственный исполнитель | Примечания |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 6

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 6

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПРИЕМНАЯ ГРАЖДАН

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Автор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

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

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

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

Предыдущие обращения от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Вид документа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.

(предложение, заявление, жалоба)

Корреспондент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название организации)

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

(дата и индекс сопроводительного 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Приложение № 7

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 7

РАСПИСКА

Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года его (ее) письменное обращение поступило в администрацию Первомайского района города Пензы на \_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ фото для рассмотрения на личном приеме у

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

(Ф.И.О., должность)

Который состоялся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в каб. № \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата проведения) (время проведения)

Телефон для справок: 34-35-91

Специалист по работе

с обращениями граждан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. специалиста, подпись)

Приложение № 8

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 8

Журнал

регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата регистрации обращения | ФИО гражданина, адрес | Регистрационный номер | Код обращения по тематическому классификатору | Корреспондент (в случае, если обращение направлено на рассмотрение в др.организации), дата и номер исходящего документа | Ответственный исполнитель | Примечания |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 9

к [Порядк](#P32)у рассмотрения

обращений граждан

администрацией Первомайского района города Пензы

Форма № 9

Журнал

учета ответов, отправленных заявителям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Дата | Регистрационный номер исходящего документа (ответа) | Фамилия и инициалы адресата | Корреспондент (в случае, если обращение направлено на рассмотрение в др.организации), дата и номер исходящего документа | Вид отправки (почта или электронный адрес) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Заместитель главы администрации Н.В. Озерова