

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Калининский район
от 27.12.2017г. № 949

ПОРЯДОК работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Калининский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Калининский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Калининский район с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами местного самоуправления в муниципальном образовании Калининский район при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами (далее – заявители).

2. Требования к Порядку

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Калининский район:

353780, Краснодарский край, Калининский район, ст. Калининская, Ленина ул., д. 147.

Режим работы администрации муниципального образования Калининский район: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Калининский район осуществляется ежедневно, кроме выходных и

праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00, Ленина ул., д. 147, каб. 10, телефон (86163) 2-14-64.

Телефоны «прямой линии» главы муниципального образования Калининский район: 8(86163)-2-14-64 (по понедельникам, с 17:00 до 18:00).

Факс для приема письменных обращений граждан: 8(86163) 2-14-56.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Калининский район: obrasheniya_kalina@mail.ru;

Официальный сайт администрации муниципального образования Калининский район: www.kalininskaya-93.ru.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 осуществляет прием граждан в общественной приемной муниципального образования Калининский район (далее – общественная приемная):

2.2. Порядок, форма и место размещения информации о Порядке в администрации муниципального образования Калининский район.

Основными требованиями к порядку информирования граждан о Порядке являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

Информация предоставляется:

непосредственно в общественной приемной;

на информационном стенде в холле администрации;

на официальном сайте муниципального образования Калининский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

На официальном сайте и информационном стенде администрации размещается следующая информация о Порядке:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

график приема граждан должностными лицами администрации.

2.3. Способы получения информации заявителями о Порядке.

Информирование граждан о Порядке осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист отдела, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественную приемную муниципального образования Калининский район;

-размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования Калининский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о Порядке предоставляется в общественной приемной муниципального образования Калининский район с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы общественной приемной, графике личного приема граждан (приложение № 1) на официальном сайте муниципального образования Калининский район в сети Интернет, на информационном стенде в холле администрации, в средствах массовой информации.

На входе в помещение общественной приемной размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

При информировании о Порядке, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

3. Право граждан на обращение в администрацию

3.1. Заявители могут обращаться в администрацию лично (или через законного представителя), а также направлять как индивидуальные, так и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе на официальный сайт муниципального образования Калининский район: www.kalininskaya-93.ru.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт муниципального образования Калининский район: www.kalininskaya-93.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.2. Заявитель имеет право устно или письменно обращаться в администрацию.

Виды обращений могут быть следующие:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего Порядка.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Калининский район в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Калининский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

5.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления глава муниципального образования Калининский район, давший поручение по

рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе муниципального образования Калининский район, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

5.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

5.6. На обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Калининский район, 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 федерального законодательства на официальном сайте администрации муниципального образования Калининский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. В случае поступления в администрацию муниципального образования Калининский район письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с федеральным законодательством на официальном сайте администрации муниципального образования Калининский район 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.

5.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

5.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район.

6. Требования к помещениям администрации, в которых организована работа по рассмотрению обращений граждан

6.1. Помещения администрации, в которых организована работа с обращениями граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

6.2. Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме.

6.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, системой кондиционирования воздуха. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

6.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений.

7. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

7.1. Порядок включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;
регистрация обращений;
направление обращений на рассмотрение;
рассмотрение обращений;
контроль за рассмотрением обращений;
ответы на обращения;
хранение материалов рассмотрения обращений граждан;
организация личного приема граждан;
организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» общественной приемной.

7.2. Блок-схема последовательности действий при рассмотрении обращений граждан в администрации муниципального образования Калининский район приводится в приложении № 2 к настоящему Порядку.

7.3. Прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

7.3.1. Основание для начала административной процедуры - поступление обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение) в администрацию.

7.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

7.3.3. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан: проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

в случае отсутствия текста письма к конверту подкалывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет»;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 3-5). Указанные акты хранятся в общественной приемной администрации муниципального образования Калининский район: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

7.3.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

7.3.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

7.4. Регистрация обращений.

7.4.1. Все поступающие в администрацию обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.4.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

7.4.3. На лицевой стороне первого листа письма (кроме левого верхнего угла письма) проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и порядкового номера.

7.4.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

указывается, откуда поступило обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

тематика обращения согласно действующему классификатору тем обращений (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется тема основного вопроса);

отметка о контроле.

7.4.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. Если заявитель не указал своей фамилии, то вносится запись «без подписи».

7.4.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

7.4.7. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

7.4.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

7.4.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главы муниципального образования Калининский район.

7.5. Направление обращений на рассмотрение.

7.5.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения.

7.5.2. Зарегистрированное обращение передается главе муниципального образования для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.5.3. Ознакомившись с обращением гражданина, глава дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

7.5.4. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.5.5. Зарегистрированные обращения с резолюциями специалист ответственный за работу с обращениями граждан, передает исполнителям под роспись.

7.5.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

7.5.6.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий 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.

7.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации муниципального образования Калининский район, орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.5.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного заявителя к другому, минуя отдел внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район.

7.5.9. В структурных подразделениях администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.5.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на

рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5.11. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5.12. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.5.13. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

7.6. Рассмотрение обращений.

7.6.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

7.6.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное первым или отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При необходимости ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

7.6.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

-создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

7.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но

по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

7.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации (губернатором) Краснодарского края образования рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

7.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

7.6.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

7.6.8. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Калининский район на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы муниципального образования Калининский район.

7.6.9. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

7.7. Контроль за рассмотрением обращений.

7.7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

7.7.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

7.7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается главой муниципального образования Калининский район.

7.7.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

7.7.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения.

7.7.6. Подлинники обращений граждан в администрацию Краснодарского края, Законодательное Собрание Краснодарского края возвращаются только при наличии специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, Законодательном Собрании Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В общественной приемной хранятся их копии.

7.7.7. Если в ответе, поступившем в общественную приемную, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

7.7.8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в администрации муниципального образования Калининский район осуществляется отделом внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район.

7.8. Ответы на обращения.

7.8.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

7.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативно-правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы (за исключением случаев, указанных в ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов). При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.8.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

7.8.4. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Калининский район.

7.8.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

7.8.6. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Калининский район или его заместителями, которым поручено рассмотреть обращение.

7.8.7. В случае если обращение было адресовано непосредственно в структурное подразделение администрации муниципального образования Калининский район либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения или указанным в обращении должностным лицом в пределах его компетенции.

7.8.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

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

7.8.10. Возможно, оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

7.8.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Калининский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному электронному адресу заявителя, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.8.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.8.13. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

7.8.14. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа копия ответа заявителю передается в отдел внутреннего контроля, где специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, делает отметку об исполнении документа.

7.8.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

7.8.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

7.8.17. После регистрации ответ отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.8.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

7.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

7.9.1. Обращения и информация о результатах рассмотрения хранятся в отделе внутреннего контроля.

7.9.2. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в алфавитном порядке фамилий заявителей.

7.9.3. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.10. Организация личного приема граждан.

7.10.1. Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в общественную приемную муниципального образования Калининский район.

7.10.2. Прием посетителей в общественной приемной муниципального образования Калининский район осуществляется ежедневно с 8 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к главе муниципального образования Калининский район ведет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

7.10.3. Учет посетителей, обратившихся в общественную приемную, ведется в журнале регистрации обращений граждан в общественную приемную.

7.10.4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он вправе по договоренности направить заявителя на прием

к заместителям главы муниципального образования или в соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования Калининский район. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общественную приемную может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский район.

7.10.5. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Калининский район и его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

7.10.5.¹. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке».

7.10.6. График приема граждан руководством администрации муниципального образования Калининский район утверждается настоящим Порядком работы с обращениями граждан и размещается на информационном стенде, официальном сайте муниципального образования Калининский район.

7.10.7. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования осуществляет отдел внутреннего контроля администрации.

7.10.8. Личный прием граждан заместителями главы муниципального образования Калининский район, руководителями структурных подразделений администрации проводится в служебных кабинетах и его организацию осуществляют работники соответствующих структурных подразделений администрации.

7.10.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (приложение № 7). За два дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

7.10.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия заявителя 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.

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

7.10.12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

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

7.10.14. Карточка личного приема специалистом ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение.

7.10.15. Глава муниципального образования Калининский район проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях муниципального образования в соответствии с утвержденным графиком.

Порядок организации выездных приемов главы муниципального образования Калининский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Калининский район.

7.10.16. Устные обращения, поступившие при проведении руководством администрации муниципального образования Калининский район «прямых линий», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком.

7.10.17. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу и подготовка письменного ответа гражданину.

7.11. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации.

7.11.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» администрации в общественную приемную (далее – «горячая линия»).

7.11.2. Устные обращения, поступающие на телефон «горячей линии», принимаются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

7.11.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.11.4. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии», аналогичны порядку регистрации и учета устных обращений граждан, указанному в пункте 7.10. настоящего Порядка.

7.11.5. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан, в день поступления обращения по телефону «горячей линии» оформляют учетную карточку и передает ее главе муниципального образования для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.11.6. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», на рассмотрение, а также порядок рассмотрения, контроля за соблюдением сроков рассмотрения, подготовки ответов и архивного хранения осуществляются в соответствии с п.п. 7.5-7.7 настоящего Порядка.

7.11.7. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

8. Анализ и обобщение вопросов обращений

8.1. Аналитическая работа в администрации ведется отделом внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район.

8.2. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан:

проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в администрацию;

ежеквартально готовит и анализируют статистические материалы по обращениям граждан на основе форм автоматизированной системы;

накапливает и систематизирует материалы по обращениям граждан;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовит предложения по их рассылке;

готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте муниципального образования.

8.3. Информация об исполнении Порядка еженедельно докладывается начальником отдела внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район на планерных совещаниях, проводимых главой муниципального образования Калининский район, заместителем главы.

8.4. Ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию (по установленной форме);

ежеквартально, не позднее 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, и принятых мерах (по установленным формам);

ежеквартально, до 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся в отделе информации и материалов готовит аналитические записки о работе с обращениями граждан в администрации и муниципальном образовании Калининский район в целом;

ежеквартально готовит информацию о работе с обращениями граждан в администрации и муниципальном образовании Калининский район для размещения в сети Интернет;

8.5. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями граждан в аналогичные сроки направляется в общий отдел органами местного самоуправления муниципального образования Калининский район.

8.6. На основе анализа обращений граждан и информации, поступающей из органов местного самоуправления муниципального образования Калининский район, отделом внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район планируется оказание практической и

методической помощи органам местного самоуправления муниципального образования, в том числе проведение методических занятий.

9. Формы контроля за соблюдением Порядка

9.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка осуществляется отделом внутреннего контроля администрации муниципального образования Калининский район.

9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

9.3. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Калининский район, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан.

Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, и структурного подразделения администрации, рассматривавшего обращение.

9.4. Если для рассмотрения жалобы по существу в администрации муниципального образования Калининский район недостаточно предоставленной информации, проводится выездная проверка, либо организуется встреча с заявителем.

9.5. По итогам проверки составляется акт.

В акте указывается:

- дата проведения проверки;
- состав комиссии;
- цель проверки;
- результаты проверки;
- выводы (предложения).

9.6. При выявлении в ходе проверки нарушений прав и законных интересов заявителей, противоправных решений, действий или бездействия ответственных должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, виновные должностные лица несут ответственность за выполнение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с нормами действующего законодательства.

10. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающих обращения

10.1. Заявители имеют право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе муниципального образования Калининский район.

10.3. Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

10.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документов, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Начальник отдела внутреннего
контроля управления делами
администрации муниципального
образования Калининский район

А.А. Бугаева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Калининский район

ГРАФИК
приема граждан главой муниципального образования
Калининский район и заместителями главы
муниципального образования

Фамилия, имя, отчество, занимаемая должность	Часы приема	Дни приема	Место проведения приема
1	2	3	4
Кузьминов Виктор Владимирович глава муниципального образования Калининский район	17-00- 18-00 прямая линия	(1,3) Понедельник месяца	каб.№ 27
	15-00 - 17-00 личный прием	(2,4) Пятница месяца	
Нарожная Татьяна Владимировна Исполняющий обязанности первого заместителя главы муниципального образования Калининский район	17-00- 18-00 прямая линия	(1,3) Понедельник Месяца	каб.№ 27
	10-00- 12-00	пятница (еженедельно)	каб.№ 30
	15-00 - 17-00	(2,4) Пятница месяца	каб.№ 27
Рубцов Сергей Петрович заместитель главы муниципального образования Калининский район	17-00- 18-00 прямая линия	(1,3) Понедельник Месяца	каб.№ 27
	10-00- 12-00	пятница (еженедельно)	каб.№ 57
	15-00 - 17-00	(2,4) Пятница месяца	каб.№ 27
Стрельцова Людмила Ивановна заместитель главы муниципального образования Калининский район	17-00- 18-00 прямая линия	(1,3) Понедельник Месяца	каб.№ 27
	10-00- 12-00	пятница (еженедельно)	каб.№ 39
	15-00 - 17-00	(2,4) Пятница месяца	каб.№ 27
Антоненко Андрей Григорьевич заместитель главы муниципального образования Калининский район	17-00- 18-00 прямая линия	(1,3) Понедельник Месяца	каб.№ 27
	10-00- 12-00	пятница (еженедельно)	каб.№ 32
	15-00 - 17-00	(2,4) Пятница месяца	каб.№ 27

<p>Мостовая Ольга Васильевна заместитель главы муниципального образования Калининский район, начальник финансового управления</p>	<p>17-00- 18-00 прямая линия</p> <p>10-00- 12-00</p> <p>15-00 - 17-00</p>	<p>(1,3) Понедельник Месяца пятница (еженедельно) (2,4) Пятница месяца</p>	<p>каб.№ 27</p> <p>каб.№ 46</p> <p>каб.№ 27</p>
<p>Винников Александр Сергеевич начальник управления экономики администрации муниципального образования Калининский район</p>	<p>10-00- 12-00</p>	<p>пятница (еженедельно)</p>	<p>каб.№7</p>
<p>Крикун Ирина Викторовна начальник управления сельского хозяйства администрации муниципального образования Калининский район</p>	<p>10-00- 12-00</p>	<p>пятница (еженедельно)</p>	<p>каб.№ 35</p>
<p>Кузнецов Виктор Владимирович начальник управления градостроительства и благоустройства администрации муниципального образования Калининский район</p>	<p>10-00- 12-00</p>	<p>пятница (еженедельно)</p>	<p>каб.№18</p>
<p>Соляник Елена Андреевна начальник управления образования администрации муниципального образования Калининский район</p>	<p>10-00- 12-00</p>	<p>пятница (еженедельно)</p>	<p>каб.№42</p>
<p>Яковенко Юлия Вагизовна начальник управления делами администрации муниципального образования Калининский район</p>	<p>10-00- 12-00</p>	<p>пятница (еженедельно)</p>	<p>каб.№38</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с
обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Калининский район

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при рассмотрении обращений граждан
в администрации муниципального образования Калининский район

Прием и первичная обработка обращений граждан 1 день
Регистрация обращений 3 дня
Направление обращений на рассмотрение 1 день
Рассмотрение обращений 30 дней со дня регистрации обращения 15 дней со дня регистрации обращения – обращения депутатов 10 дней со дня регистрации обращения – дубликатное обращение
Контроль за рассмотрением обращений (в течение срока рассмотрения)
Ответы на обращения (не позднее установленного срока рассмотрения обращения)
Хранение материалов рассмотрения обращений граждан 5 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации муниципального
образования Калининский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

Тимашевский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с
обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Калининский район

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

Калининский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с
обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Калининский район

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Калининский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с
обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Калининский район

Главе муниципального образования
Калининский район
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя) _____ по вопросу _____ в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. Дата, номер
2. Дата, номер
3. Дата, номер

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л., в ____ экз.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы с
обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Калининский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Ф.И.О.....
 Адрес, телефон
 Место работы
 Дата приема
 Предыдущие обращения от № от №
 Вид документа
 Содержание вопроса.....
 Исполнитель.....
 Резолюция.....

 Автор резолюции.....(подпись)
 Срок исполнения _____

(обратная сторона)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Плановый срок	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа).....
 Адресат
 Содержание.....

 С контроля снял Подпись контролера.....
 (должность, инициалы, фамилия)

Дело Том Листы
 Фонд.....