|  |  |
| --- | --- |
|  | ПриложениеУТВЕРЖДЕНАпостановлением администрации муниципального образования Калининский районот 12.04.2022 г. №342 |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

##  Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Калининский район, главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования Калининский район и заместителей главы муниципального образования Калининский район (далее соответственно – первый заместитель и заместители, обращения граждан).

* 1. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).
1. Порядок работы с письменными обращениями граждан
	1. Прием и первичная обработка письменных

обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353780, Краснодарский край, Калининский район, станица Калининская, ул. Ленина, 147;

передано лично в общественную приемную главы муниципального образования Калининский район (далее также - общественная приемная или отдел внутреннего контроля) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездных приемов главы муниципального образования Калининский район;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте администрации муниципального образования Калининский район (www.kalininskaya-93.ru) в сети "Интернет", а также может быть направлено по электронному адресу obrasheniya\_kalina@mail.ru.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Калининский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставляются в отдел внутреннего контроля в день поступления.

2.1.3. Работник отдела внутреннего контроля, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации муниципального образования Калининский район.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей (приложение 1);

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе внутреннего контроля. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации муниципального образования Калининский район в составе трех человек.

 2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе внутреннего контроля, а передаются в приемную главы муниципального образования Калининский район.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником отдела внутреннего контроля, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Калининский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником отдела внутреннего контроля в общественной приемной. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Калининский район с указанием даты поступления, количества листов обращения.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

* 1. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Калининский район, на имя главы муниципального образования, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Калининский район из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе внутреннего контроля.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Калининский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа местного самоуправления, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский район, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в отделе внутреннего контроля не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист отдела внутреннего контроля фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, депутат советов органов местного самоуправления, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле "вложение".

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №…").

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.).

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без фамилии".

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом отдела внутреннего контроля управления делами администрации муниципального образования Калининский район заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

* 1. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Калининский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в отделе внутреннего контроля.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в отделе внутреннего контроля.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если администрацией муниципального образования Калининский район запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

* 1. Направление письменных обращений

граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники отдела внутреннего контроля, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Калининский район, первому заместителю или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Калининский район, первый заместитель или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя или заместителей.

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

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Калининский район, ее структурных подразделений, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе внутреннего контроля и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Калининский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Калининский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, по поручению главы муниципального образования Калининский район, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в правоохранительные органыс уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

2.4.7. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы муниципального образования Калининский район с сопроводительным документом по его поручению направляется в управление по миграционным вопросам администрации Краснодарского края.

2.4.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.9. Уведомления о переадресации обращений подписываются первым заместителем или заместителями.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, 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 действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский район, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский район, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан руководителем структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский район, жалоба может быть направлена первому заместителю, заместителям для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя или заместителей, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Калининский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.12. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции муниципальными служащими администрации муниципального образования Калининский район, направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Калининский район, уполномоченные в соответствующей сфере; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.13. Жалобы на решения руководителя администрации муниципального образования Калининский район, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации в отделе внутреннего контроля направляются первому заместителю, заместителям и рассматриваются в порядке и сроки, установленные соответствующими Административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

2.4.14. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.15. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.16. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию муниципального образования Калининский район, были ошибочно направлены в структурное подразделение или должностному лицу администрации муниципального образования Калининский район, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.17. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД.

2.4.18. Уведомления о переадресации авторам обращений отправляются конвертом по почте специалистом отдела внутреннего контроля. Копии реестров хранятся в отделе внутреннего контроля.

2.4.19. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом отдела внутреннего контроля.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В администрации муниципального образования Калининский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

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

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

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

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

2.5.9. 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, первый заместитель и заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и глава муниципального образования Калининский район. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью первого заместителя, заместителей.

2.5.10. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, специалист отдела внутреннего контроля направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в администрацию муниципального образования Калининский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистом отдела внутреннего контроля сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Калининский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист отдела внутреннего контроля информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Калининский район в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Калининский район в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации муниципального образования Калининский район в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования, первым заместителем или заместителями.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных и краевых органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, администрацию Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Калининский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Калининский район и подписывается главой муниципального образования либо первым заместителем или заместителями.

2.6.12. В случае если ответы готовятся от имени главы муниципального образования Калининский район, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает первый заместитель или заместители.

2.6.13. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей, передаются для отправки в отдел внутреннего контроля.

2.6.14. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.15. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в отделе внутреннего контроля, не позднее, чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в отдел внутреннего контроля.

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения глава муниципального образования Калининский район, давший поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы "в дело" или принимает решение о дополнительных мерах контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то главе муниципального образования Калининский район представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист отдела внутреннего контроля оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

2.6.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и краевых органов государственной власти, специалистом отдела внутреннего контроля осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: "поддержано", в том числе "меры приняты", "не поддержано", "разъяснено";

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения "разъяснено");

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.19. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом отдела внутреннего контроля принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанным специалистом выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.20. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

1. Порядок работы с устными обращениями граждан
	1. Организация приема граждан в приемной администрации

муниципального образования Калининский район

3.1.1. Прием граждан в администрации муниципального образования Калининский район осуществляется по адресу: Краснодарский край, Калининский район, ст. Калининская, Ленина ул., д. 147 (кабинет № 10) ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Калининский район в сети "Интернет".

3.1.2 Прием граждан в общественной приемной ведут специалисты отдела внутреннего контроля.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочие места специалистов отдела внутреннего контроля, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общественной приемной оборудуются стульями, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя или заместителей.

3.1.6. В помещении приемной оборудуются пост охраны и система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении общественной приемной устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.9. При приеме в общественной приемной гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале "Устные обращения" СЭД (далее – электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.11. Специалист отдела внутреннего контроля, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район, специалистом отдела внутреннего контроля в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Калининский район, администраций сельских поселений Калининского района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в общественную приемную с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК "Государственное юридическое бюро Краснодарского края" для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в администрацию муниципального образования Калининский район уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник отдела по организации взаимодействия с органами местного самоуправления администрации муниципального образования Калининский район для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в общественной приемной возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общественной приемной, а также специалиста отдела внутреннего контроля, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район.

3.2. Организация личных приемов граждан

главой муниципального образования калининский район,

первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику (приложение 7).

3.2.2. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования Калининский район осуществляет отдел внутреннего контроля.

3.2.3. Личный прием граждан первым заместителем и заместителями проводится в служебных кабинетах и его организацию осуществляют работники соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Калининский район, находится в компетенции администрации муниципального образования Калининский район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район, главой муниципального образования может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Калининский район, находится в компетенции органа местного самоуправления, главой муниципального образования может быть дана рекомендация главе сельского поселения Калининского района о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем и заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

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

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

3.2.8. Личный прием главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Специалисты отдела внутреннего контроля организуют приемы главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.12. Карточки личного приема главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями оформляются специалистами отдела внутреннего контроля в день проведения приема (приложение 6).

3.2.13. По окончании личного приема глава муниципального образования Калининский район, первый заместитель или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" СЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема) специалистами отдела внутреннего контроля в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

3.2.19. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район на следующий день после регистрации направляются специалистами отдела внутреннего контроля для рассмотрения.

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

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

3.2.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в ходе личного приема главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.22. Глава муниципального образования Калининский район, первый заместитель и заместители проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях Калининского района в соответствии с утвержденными графиками.

Порядок организации выездных приемов главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Калининский район.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими в телефонном режиме в администрацию муниципального образования Калининский район

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в администрацию муниципального образования Калининский район, осуществляется в соответствии с Инструкцией посредством телекоммуникационных линий администрации муниципального образования Калининский район, обеспечивающих возможность устного обращения гражданина по телефонным номерам +7 (86163) 21-4-64, +7(988)-888-3-91.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Калининский район и служебным распорядком.

4.3. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами отдела внутреннего контроля.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалистами отдела внутреннего контроля с заявителем.

4.5. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.6. При обращении на горячую линию администрации муниципального образования Калининский район, заявитель обязан сообщить:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.7. Специалисты отдела внутреннего контроля, осуществляющие прием звонков:

4.7.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.7.2. Предоставляют адреса и телефоны органов местного самоуправления муниципального образования Калининский район, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.7.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем и заместителями.

4.7.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Калининский район, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.8. Специалисты отдела внутреннего контроля в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.10. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами отдела внутреннего контроля самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой "разъяснено", проект поручения не составляется.

4.11. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой "в дополнение", срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.12. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.13. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы "в дело", в противном случае – должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.14. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистами отдела внутреннего контроля с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением

обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Калининский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей, осуществляется отделом внутреннего контроля.

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

5.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями, обращение ставится на "особый контроль".

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой муниципального образования Калининский район, первым заместителем или заместителями.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на "особый контроль".

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

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

5.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации муниципального образования Калининский район в отдел внутреннего контроля в течение 5 дней со дня исполнения.

5.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, начальником отдела внутреннего контроля принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего структурного подразделения администрации, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.12. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Калининский район либо первого заместителя или заместителей в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел внутреннего контроля управления делами администрации муниципального образования Калининский район. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Калининский район, первого заместителя и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования калининский район, которым поручено рассмотрение обращения.

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.15. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Калининский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения

обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты отдела внутреннего контроля осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Калининский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта администрации муниципального образования Калининский район в сети "Интернет", адресе электронной почты общественной приемной администрации муниципального образования Калининский район; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Калининский район:

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

Прием граждан в общественной приемной по адресу: ст. Калининская, ул. Ленина, 147 (каб. 10) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон/факс администрации муниципального образования Калининский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Калининский район: +7 (86163) 21-4-64, +7(988)-888-3-91.

Официальный сайт администрации муниципального образования Калининский район в сети "Интернет": [www.kalininskaya-93.ru](http://www.kalininskaya-93.ru).

Адрес электронной почты общественной приемной администрации муниципального образования Калининский район: obrasheniya\_kalina@mail.ru.

6.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Калининский район осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети "Интернет" на официальном сайте администрации муниципального образования Калининский район.

На входе в администрацию муниципального образования Калининский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты отдела внутреннего контроля подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалистами отдела внутреннего контроля заявителю проговаривается следующий текст: - «Общественная приемная администрации муниципального образования Калининский район».

6.4. На информационном стенде в общественной приемной размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования Калининский район; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Калининский район и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических

записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Калининского района, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления Калининского района по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Структурные подразделения администрации муниципального образования Калининский район ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляют статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные в отдел внутреннего контроля.

7.3. По итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) специалисты отдела внутреннего контроля готовят и направляют в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения и пояснительные записки к ним о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Калининский район.

7.4. При подготовке указанных сведений специалисты отдела внутреннего контроля осуществляют в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений администрации муниципального образования Калининский район и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Начальник отдела внутреннего контроля

управления делами администрации муниципального

образования Калининский район А.А. Бугаева

Приложение 1

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

**АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**об отсутствии письменных вложений в заказных**

**письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Калининский

 (число, месяц, год)

район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 2

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

**АКТ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**о недостаче 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 Калининский

 (число, месяц, год)

район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,

перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

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

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 3

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

**АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**о наличии приложений к обращению, не являющихся**

**подтверждением изложенных в нем доводов**

от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Калининский

 (число, месяц, год)

район поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (фамилия, имя, отчество (при наличии)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

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

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 4

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

**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 Калининский

 (число, месяц, год)

 район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу:
 (фамилия, инициалы)

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

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

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

 Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):

возвращены:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 (номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 (наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

 (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 5

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

 Главе муниципального образования

 Калининский район

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

 (фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (дата, номер)

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (дата, номер)

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

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

(должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 6

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛП**

Ф.И.О. заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес места жительства или адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Приложение 7

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

**ГРАФИК**

**приема граждан главой муниципального образования**

**Калининский район, первым заместителем и заместителями**

**главы муниципального образования Калининский район**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество,занимаемая должность | Часы приема | Дни приема | Место проведенияприема |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Кузьминов Виктор Владимирович**глава муниципального образованияКалининский район | 17-00- 18-00прямая линия15-00 - 17-00личный прием | (1,3)понедельникмесяца(2,4)пятница месяца | каб. № 27 |
| **Толстунов Василий Дмитриевич** первый заместитель главы муниципального образования Калининский район | 17-00- 18-00прямая линия10-00- 12-0015-00 - 17-00 | (1,3)понедельникмесяцасреда (еженедельно)(2,4)пятница месяца | каб. № 27каб. № 26каб. № 27 |
| **Рубцов Сергей Петрович**заместитель главы муниципального образования Калининский район (вопросы социального развития) | 17-00- 18-00прямая линия10-00- 12-0015-00 - 17-00 | (1,3)понедельникмесяцасреда (еженедельно)(2,4)пятница месяца | каб. № 27каб. № 57каб. № 27 |
| **Стрельцова Людмила Ивановна**заместитель главы муниципального образования Калининский район (вопросы организационного характера и кадровой политики)  | 17-00- 18-00прямая линия10-00- 12-0015-00 - 17-00 | (1,3)понедельникмесяцасреда (еженедельно)(2,4)пятница месяца | каб. № 27каб. № 39каб. № 27 |
| **Антоненко Андрей Григорьевич**заместитель главы муниципального образования Калининский район (вопросы ЖКХ, архитектуры, строительства, транспорта, связи, дорожной деятельности) | 17-00- 18-00прямая линия10-00- 12-0015-00 - 17-00 | (1,3)понедельникмесяцасреда(еженедельно)(2,4)пятница месяца | каб. № 27каб. № 32каб. № 27 |
| **Мостовая Ольга Васильевна**заместитель главы муниципального образования Калининский район, начальник финансового управления | 17-00- 18-00прямая линия10-00- 12-0015-00 - 17-00 | (1,3)понедельникмесяцасреда (еженедельно)(2,4)пятница месяца | каб. № 27каб. № 46каб. № 27 |
| **Слипченко Александр Викторович**заместитель главы муниципального образования Калининский район (вопросы взаимодействия с правоохранительными органами) | 17-00- 18-00прямая линия10-00- 12-0015-00 - 17-00 | (1,3)понедельникмесяцасреда (еженедельно)(2,4)пятница месяца | каб. № 27каб. № 55каб. № 27 |