|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  к постановлению администрации  муниципального образования  Динской район  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_  «ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации муниципального образования  Динской район  от 10.06.2018 № 1072  (в редакции постановлений администрации муниципального образования Динской район  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 № \_\_\_\_\_) |

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Динской район**

1. **Общие положения**

## Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Динской район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документооборота) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Динской район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Динскому району и органами местного самоуправления муниципального образования Динской район при организации рассмотрения обращений граждан.

* 1. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Динской район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**2. Порядок работы с письменными обращениями**

**2.1. Общие требования к оформлению обращений**

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

наименование государственного органа, 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.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно граждани-ном, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (http://www.krasnodar.ru) и на официальном сайте муниципального образования Динской район (<http://dinskoi-raion.ru>) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подле-жит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846) (далее-Федеральный закон № 59-ФЗ) и в соответствии с 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; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Динской район, поступающие в администрацию муниципального образования Динской район по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику общего отдела администрации муниципального образования Динской район (далее – общественная приемная) в день поступления.

2.2.2. Работник, 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.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. 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 установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в общий отдел администрации муниципального образования Динской район.

2.2.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Динской район, доставленные в администрацию муниципального образования Динской район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником общественной приемной. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Динской район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт муниципального образования Динской район и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «СИНКОПА- документооборот» (далее - СЭД «СИНКОПА- документооборот»). В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Динской район на официальный адрес электронного почтового ящика общественной приемной в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте муниципального образования Динской район и портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края с указанием ссылок на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.2.9. Обращения граждан, поступившие из краевых органов власти с использованием защищенных каналов связи доверенного сегмента региональной мультисервисной сети органов государственной власти (далее-ДС РМС ОГВ) через программу «Деловая почта», автоматически экспортируются в СЭД «СИНКОПА-документооборот».

**2.3. Регистрация обращений**

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования Динской район, регистрируются в общественной приемной.

2.3.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Динской район письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в СЭД «СИНКОПА- документооборот» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации муниципального образования Динской район не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную карточку СЭД «СИНКОПА-документооборот» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении 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»;

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии 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, из которых они поступили («коллектив ОАО «Победа», «коллектив СОШ № 21»).

2.3.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.3.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общественной приемной заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

**2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Динской район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Динской район до даты направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения может быть сокращен при наличии резолюции главы муниципального образования Динской район.

2.4.2. Обращения депутатов Государственной Думы РФ, представи-тельных органов местного самоуправления, депутатов ЗСК, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней. При необходимости проверки или дополнительного изучения соответствующего вопроса глава муниципального образования Динской район обязан сообщить депутату о продлении срока рассмотрения обращения, направив уведомление в трехдневный срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо 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 на имя главы муниципального образования Динской район представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. Служебная записка подписывается заместителем главы, руководителем отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район.

В случае принятия главой муниципального образования Динской район либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе муниципального образования Динской район обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. 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.

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Общественная приемная в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, в том числе, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения. При этом отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Динской район и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**2.5. Направление обращений на рассмотрение**

2.5.1. Работники общественной приемной, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Динской район для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Динской район определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Динской район информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Динской район, орган местного самоуправления муниципального образования Динской район.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Динской 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 граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Динской район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и в копии – главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Уведомления о переадресации обращений подписываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Динской район.

2.5.5. 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.

2.5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.5.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.8. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.9. 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.

2.5.10. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Динской район, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в отдел по профилактике терроризма и экстремизма, противодействию коррупции администрации муниципального образования Динской район.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Динской район, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Динской район; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией муниципального образования Динской район; лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих, направляются в отдел по профилактике терроризма и экстремизма, противодействию коррупции администрации муниципального образования Динской район.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация муниципального образования Динской район, в день регистрации в общественной приемной направляются в отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Динской район, предоставивший муниципальную (государственную) услугу и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Динской район от 05 июня 2013 года № 1050 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Динской район, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в общественную приемную и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя начальника общего отдела администрации муниципального образования Динской район. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную.

2.5.15. Письменное обращение, возвращенное в общественную приемную как направленное не по компетенции, рассматривается в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения работниками общественной приемной.

2.5.16. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются на почтовый адрес, указанный в обращении, работниками общественной приемной. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общественной приемной.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступивших по информа-ционным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками общественной приемной. Реестры отправленных уведомлений (отчеты об отправке) хранятся в общественной приемной.

2.5.18. Работниками общественной приемной обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления муниципального образования Динской район, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

**2.6. Рассмотрение обращений**

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Динской район, органах местного самоуправления непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.6.3. Поручение главы муниципального образования Динской район, его первого заместителя и заместителей по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю и информация (при наличии резолюции) о результатах рассмотрения обращения главе муниципального образования Динской район, его первому заместителю и заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.4. При рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями); создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото-и видеофиксации).

2.6.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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. 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 автору даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

2.6.6. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Динской район рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему заместителю главы администрации муниципального образования Динской район, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Динской район. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Динской район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.6.8. 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.

2.6.9. 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, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя [по форме, установленной приложением № 4 к настоящему Порядку,](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100335) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район.

**2.7. Ответы на обращения**

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.  
В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

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

2.7.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

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

2.7.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.8.1. При получении 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте муниципального образования Динской 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).

2.7.8.2. В случае поступления в администрацию муниципального образования Динской район или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями подпункта 2.7.8.1 настоящего Порядка на официальном сайте муниципального образования Динской 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.

2.7.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются заместителем главы администрации муниципального образования Динской район или руководителем отраслевого (функционального) органа при наличии резолюции главы муниципального образования Динской район.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами органов государственной власти Краснодарского края с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой муниципального образования Динской район, его первым заместителем и заместителями, либо уполномоченным на то лицом.

2.7.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Динской район.

Если ответы готовятся за подписью главы муниципального образования Динской район или его первого заместителя и заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление о продлении срока подписывает управляющий делами, начальник общего отдела администрации муниципального образования Динской район.

2.7.15. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

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

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему из администрации Краснодарского края, направляется в электронном виде с использованием защищенных каналов связи ДС РМС ОГВ через программу «Деловая почта» или заказной почтой.

2.7.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.18. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам исполнительных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.19. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.20. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой муниципального образования Динской район, его первым заместителем и заместителями по предложениям работников общественной приемной.

**3. Порядок работы с устными обращениями**

**3.1. Организация личного приема в администрации муниципального образования Динской район**

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Динской район осуществляется в соответствии с режимом работы, установленным пунктом 5.2 настоящего Порядка. Прием граждан ведут работники общественной приемной администрации муниципального образования Динской район.

3.1.2. Помещения, выделенные для приема 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» и требованиям [Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/9014513).

3.1.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.1.6. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации муниципального образования Динской район осуществляет общественная приемная.

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 гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Личный прием».

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема в администрации муниципального образования Динской район. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Динской район, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район или органов местного самоуправления муниципального образования Динской район, работник общественной приемной в день обращения организует прием заявителя работниками соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район или органа местного самоуправления муниципального образования Динской район лично либо по телефону.

В случае если посетитель общественной приемной администрации муниципального образования Динской район настаивает на приеме главой муниципального образования Динской район, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

С согласия заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее-ССТУ.РФ) со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.12. Если гражданин обратился в приемную администрации муниципального образования Динской район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Динского района, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию в СЭД «СИНКОПА- документооборот», и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.1.14. Первый заместитель главы, заместители главы администрации муниципального образования Динской район, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком.

График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Динской район ежегодно утверждается главой муниципального образования Динской район или его первым заместителем и размещается в здании администрации муниципального образования Динской район, в общественной приемной администрации муниципального образования Динской район, на официальном сайте муниципального образования Динской район.

Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район.

**3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации муниципального образования Динской район**

3.2.1. Прием граждан главой администрации муниципального образования Динской район осуществляется после приема его первым заместителем, заместителями или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Динской район, его первым заместителем или заместителями с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район по вопросам, отнесенным к их ведению. Работники общественной приемной организуют приемы главы муниципального образования Динской район (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Работники общественной приемной формируют список граждан на прием к главе муниципального образования Динской район и определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, приглашают их на прием.

3.2.3. Работниками общественной приемной на личный прием к главе муниципального образования Динской район оформляются карточки личного приема (приложение № 5) на каждого заявителя.

3.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (с приложениями к ней при наличии) на следующий день после приема направляется на исполнение, с использованием СЭД «СИНКОПА-документооборот».

3.2.8. Должностные лица администрации муниципального образования Динской район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Организация приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на ответственных работников соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район.

**4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. В администрации муниципального образования Динской район контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Динской район, осуществляется общественной приемной.

4.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Динской район принимается главой муниципального образования Динской район, его первым заместителем и заместителями по предложениям работников общественной приемной.

4.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД «СИНКОПА-документооборот».

4.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «СИНКОПА-документооборот»;

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;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.5. 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 органов местного самоуправления муниципального образования Динской район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.6. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Динской район из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.7. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Динской район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общественную приемную, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Динской район, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, ответ заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, и Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в общественную приемную с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.9. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью заместителей главы администрации муниципального образования Динской район, которым поручено рассмотрение, и передаются в общественную премную для их направления в адрес государственных органов. Информации по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляются за подписью начальника общего отдела администрации муниципального образования Динской район.

4.10. Если в ответе, поступившем в администрацию муниципального образования Динской район, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Динской район, осуществляется общественной приемной, в отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район - работниками, ответственными за организацию работы по делопроизводству.

4.12. Ответственность должностных лиц общественной приемной закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

4.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район, которым поручено рассмотрение обращения.

4.15. 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 настоящего Порядка.

4.16. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Динской район либо его первого заместителя и заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.19. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации муниципального образования Динской район, рассматривавшим обращения.

4.20. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Динской район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

**5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общественной приемной осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Динской район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; 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 электронных средствах массовой информации.

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

5.2. Местонахождение администрации муниципального образования Динской район: 353204, Краснодарский край, Динской район, станица Динская, улица Красная 55.

Режим работы администрации муниципального образования и отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район.

Понедельник-четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00,

пятница с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Приём граждан в общественной приёмной (Краснодарский край, Динской район, станица Динская, улица Красная 53, каб. 6) осуществляется ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

Телефон/факс для приема письменных и устных обращений граждан: 8(86162) 6-16-90.

Телефон общественной приемной по работе с обращениями граждан: 8(86162)6-16-90.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Динской район: dinskaya@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт муниципального образования Динской район: http://dinskoi-raion.ru.

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края: [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru).

5.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Динской район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественную приемную;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте муниципального образования Динской район.

На входе в общественную приемную в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 должностное лицо называет наименование отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Динской район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде при входе в общественную приемную размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Динской район, а также должностных лиц, муниципальных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Динской район.

Заместитель главы администрации

муниципального образования

Динской район Е.В. Трофименко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

муниципального образования

Динской район

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:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступила

корреспонденция за №\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных автором

письма в описи на ценные бумаги, а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

муниципального образования

Динской район

АКТ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в простых, 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:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступила

корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

муниципального образования

Динской район

АКТ №\_\_\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в простых, 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:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступила

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

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

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

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

  (дата, подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

муниципального образования

Динской район

Главе (заместителю главы) администрации

муниципального образования

Динской район

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

(инициалы, фамилия)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу Вас дать разрешение прекратить переписку с заявителем

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

(Ф.И.О. заявителя)

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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  расшифровка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  к Порядку работы с обращениями  граждан в администрации  муниципального образования  Динской район  РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА  личного приема  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_года  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество посетителя)  Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  (подпись)  Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на\_\_\_\_\_ листах подлежит возврату  В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь  (подчеркнуть)  (обратная сторона РКК)   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Дата | Кому направлено | Особые отметки | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |   Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись контролёра \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  |