



АДМИНИСТРАЦИЯ АРХАНГЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.05.2023

№ 75

ст. Архангельская

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района:

1) от 9 апреля 2014 года № 71 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»;

2) от 16 апреля 2015 года № 63 «О внесении изменений в постановление администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района от 9 апреля 2014 года № 71 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»;

3) от 28 декабря 2015 года № 319 «О внесении изменения в постановление администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района от 9 апреля 2014 года № 71 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»;

4) от 13 сентября 2017 года № 99 «О внесении изменения в постановление администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района от 9 апреля 2014 года № 71 «Об утверждении Порядка

работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»;

5) от 21 января 2019 года № 4 «О внесении изменения в постановление администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района от 9 апреля 2014 года № 71 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района».

2. Начальнику общего отдела администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района Черемисиной А.В. обеспечить официальное обнародование постановления в специально установленных местах и текста настоящего постановления в установленном порядке путем размещения на официальном сайте администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Архангельского сельского поселения Тихорецкого района Булатову Н.А.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района



Е.М. Абашкин

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района
от 30.05.2023 № 75

ИНСТРУКЦИЯ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает 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 – гражданин), поступивших в адрес администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района (далее – Администрация), главы Архангельского сельского поселения Тихорецкого района, заместителя главы Архангельского сельского поселения Тихорецкого района (далее соответственно – глава, заместитель главы).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Архангельская, ул. Ленина, 21;

передано лично в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем;

принято в ходе личных приемов главы, заместителя главы.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Администрации (www.arhangelskoesp.ru/) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», путем направления

на официальный адрес электронной почты Администрации (arhangelskay@list.ru).

2.1.2. Письменные обращения, поступившие в Администрацию, принимаются специалистом общего отдела Администрации (далее – специалист общего отдела) в день поступления.

2.1.3. Специалист общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела, начальник общего отдела – главе (в его отсутствие – заместителю главы) и по его поручению сообщает в Отдел МВД России по Тихорецкому району.

2.1.4. Специалистом общего отдела, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных приложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение (приложение 1);

о недостатке 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).

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй остается в общем отделе. При этом гражданин в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину сопроводительным письмом.

Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из специалистов общего отдела в составе трех человек.

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

2.1.6. 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.

Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела.

2.1.7. Письменные обращения, доставленные в Администрацию лично автором или уполномоченным лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления и входящего регистрационного номера.

2.1.8. Если обращение, переданное лично в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, или принятое в ходе личных приемов главы, заместителем главы не содержит наименования Администрации, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) автора обращения, почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, сути предложения, заявления или жалобы, личной подписи и даты гражданина, то оно возвращается автору или его уполномоченному лицу для внесения недостающих сведений в этот же день.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение информационно-аналитическая система «Власть-онлайн», предусматривающее обязательное заполнение гражданином реквизитов.

В случае направления обращения на официальный электронный адрес Администрации обращение принимается специалистом общего отдела.

2.2. Регистрация обращений.

2.2.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются специалистом общего отдела в течение 3 дней с даты их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции с указанием даты поступления и входящего регистрационного номера.

Специалист общего отдела передает зарегистрированные обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан в Администрации в день их регистрации.

Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в Администрации (далее – специалист по работе с обращениями граждан) переданные обращения дополнительно регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – СЭД «Обращения граждан»).

На первой странице текста обращения проставляется штамп с указанием даты и номера регистрации.

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных граждан, направивших письменные

обращения, обращения в электронном виде, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.2.3. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес, и из содержания обращения невозможно определить место проживания автора, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора;

телефон (при наличии);

вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии);

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

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

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

количество листов с приложениями (при наличии);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

скан-образ обращения, который прикрепляется в графе «вложение».

2.2.4. При регистрации коллективных обращений в электронную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной карточке в графе «Тип автора» проставляется пометка «коллективное». В случае отсутствия адреса автора, указанного первым, указывается фамилия и адрес автора, указанного на конверте.

Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива из которой они поступили

(«коллектив ООО «Заря», «коллектив МБОУ СОШ № 3», «жители улицы Гагарина», «жильцы МКД 28 по улице Мира»).

2.2.5. Если автор обращается в интересах другого лица, то в электронной карточке в графе «Заявитель» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы (при наличии) лица, в интересах которого обратился автор (Сидоров В.В. (в интересах Петрова П.П.)).

2.2.6. Если автор не указал своей фамилии, то в электронную карточку вносится запись «Без фамилии».

2.2.7. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Администрации авторам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений.

2.3.1. Обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

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

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

2.3.4. По дубликатному обращению срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения, при условии, если ответ на него не дан.

2.3.5. На основании статьи 14 Федерального закона от 8 мая 1994 года «З-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 3-ФЗ) срок рассмотрения запроса по обращению, поступившему от сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы, составляет 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых заседаниях с соблюдением требований, предусмотренных статьей 18 Федерального закона № 3-ФЗ. О дне рассмотрения поставленных в запросе вопросов инициатор запроса должен быть извещен заблаговременно, но не позднее чем за три дня до дня заседания.

2.3.6. Ответ на запрос, направленный в соответствии со статьей 14 Федерального закона № 3-ФЗ, подписывается главой либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

2.3.7. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются Администрацией, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.8. Запрошенные Уполномоченным по правам человека материалы, документы, объяснения или иная информация, связанная с рассмотрением обращений граждан, должны быть направлены ему не позднее чем в 15-дневный срок с момента получения запроса.

2.3.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем специалистом по работе с обращениями граждан уведомляется автор, направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главе, заместителю главы Администрации представляется служебная записка с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.3.10. Специалисты Администрации (далее – исполнители) по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.11. Специалист по работе с обращениями граждан в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. При этом исполнители Администрации 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.

2.4.1. Специалист по работе с обращениями граждан в день регистрации обращения представляет его на резолюцию главе или его заместителю для принятия решения о порядке рассмотрения обращения или направлении обращения по компетенции.

2.4.2. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Обращения с поручениями по их рассмотрению передаются специалисту по работе с обращениями граждан для дальнейшей обработки и направления на исполнение исполнителям Администрации, согласно поручению по рассмотрению обращения.

2.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, специалистом по работе с обращениями граждан направляется в течение 7 дней со дня регистрации 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.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении 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. Уведомления по обращениям, поступившим в форме электронного документа, направляются специалистом по работе с обращениями граждан на электронный адрес, указанный в обращении.

2.4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста по работе с обращениями граждан.

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

2.5. Рассмотрение обращений.

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

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организует встречи с заявителем; организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место, участием заявителя);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушенных прав, свобод законных интересов граждан, 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. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, рассмотрение обращения координирует исполнитель, указанный пометкой «свод» или указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается ответ гражданину, информация о результатах рассмотрения обращения. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители в пределах своей компетенции.

2.5.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении 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. Обращения одного и того же гражданина и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Обращения с просьбами о личном приеме главой, заместителем главы Администрации рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых гражданином проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Гражданин уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем Администрации. Если в обращении не указана проблема, то гражданину

направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем Администрации.

2.5.6. Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Обращения, 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.

2.5.8. В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.9. В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5.10. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ Администрация при получении 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.

2.5.11. В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в

связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместитель главы на основании служебной записки исполнителя Администрации, рассматривающего обращение, 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 Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации 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.

2.5.13. При поступлении в Администрацию обращения, в тексте которого содержится просьба гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного им обращения, в случае, если обращение не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, гражданин уведомляется о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения в иной орган или иному должностному лицу обращение о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина.

2.6. Ответы на письменные обращения.

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

2.6.2. Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, с исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав граждан, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

2.6.3. В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на обращение должно содержаться наименование органа, направившего обращение на рассмотрение по компетенции.

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

2.6.5. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами 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 гражданина,

указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.6. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же гражданина, в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение на рассмотрении по компетенции.

2.6.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований гражданина, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что гражданин 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 на обращения, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации, ответы на запросы информации подписываются главой или по его поручению заместителем главы.

2.6.10. Проект ответа на обращение представляется специалисту по работе с обращениями граждан.

2.6.11. По результатам проверки проекта ответа на обращение и материалов по обращению дается оценка о соответствии проекта критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений.

2.6.12. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет:

проверку проекта ответа на обращение и документов (материалов), необходимых для рассмотрения обращения;

проверку соблюдения сроков рассмотрения и предоставления информации по запросам;

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

оценку проекта решения, принятого 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 гражданина;

проверку наличия ссылок на нормативные правовые акты.

2.6.13. Решение о возврате исполнителю проекта ответа для повторного рассмотрения принимается главой, заместителем главы на основании информации специалиста по работе с обращениями граждан, проводившего проверку проекта ответа по обращению, при условии, если проект не

соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпункте 2.6.12 настоящего пункта.

2.6.14. Решение о сроках повторного рассмотрения обращения принимается главой, заместителем главы в пределах общего срока рассмотрения обращения.

2.6.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения глава, заместитель главы, давший поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело».

2.6.16. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, находятся на хранении у специалиста по работе с обращениями граждан.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема граждан в Администрации.

3.1.1. Организация личного приема граждан в Администрации осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

3.1.2. Прием граждан в Администрации осуществляется должностными лицами Администрации по адресу: 352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Архангельская, ул. Ленина, д. 21 согласно графику.

3.1.3. Информация о графике приема размещается на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

3.1.4. Помещения, выделенные для приема граждан, оборудуются в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденными Постановлением Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации от 3 сентября 2010 года № 116, и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 18-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.5. Места ожидания граждан, обращающихся на личный прием, оборудуются стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.6. Места ожидания и 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 одноразовыми стаканами. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

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

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

3.1.9. В соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.10. На основании части 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.11. Гражданин вправе вести аудио- и видеозапись личного приема с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Гражданин обязан получить согласие должностного лица, проводящего личный прием, уведомив его о намерении вести аудио- и видеозапись в ходе личного приема.

В случае, если гражданин ведет аудио- и видеозапись личного приема без согласия должностного лица, личный прием не проводится.

3.1.12. Специалистом отдела по работе с обращениями граждан содержание устного обращения заносится в карточку личного приема, в которую также вносятся: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес. По окончании приема карточка личного приема регистрируется в СЭД «Обращения граждан».

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

признак обращения (первичное, повторное, неоднократное);

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

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

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (в случае если устные разъяснения даны в ходе личного приема).

3.1.13. В соответствии с частью 4 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.2. Личные приемы граждан специалистами Администрации.

3.2.1. Личный прием граждан специалистами Администрации осуществляется ежедневно с понедельника по четверг с 8.00 часов до 12.00 часов и с 13.00 часов до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 часов до 12.00 часов и с 13.00 часов до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.2.2. Специалист Администрации, осуществляющий прием граждан, дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если содержание устного обращения относится к компетенции

иного специалиста Администрации, специалист Администрации приглашает на личный прием начальника иного специалиста Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

3.3. Организация и проведение приема граждан главой, его заместителем Администрации.

3.3.1. Личный прием граждан главой, заместителем Администрации осуществляется соответствии с графиком, утвержденным главой.

3.3.2. На основании части 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, главой, заместителем главы Администрации, с согласия гражданина ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.3.4. На основании части 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.5. По окончании личного приема должностное лицо, осуществляющее прием, информирует гражданина, кому поручено рассмотрение обращения, вносит соответствующую информацию в карточку личного приема и передает ее в специалисту по работе с обращениями граждан.

3.3.6. После регистрации карточки личного приема специалистом по работе с обращениями граждан в СЭД «Обращения граждан» карточка направляется согласно поручению по рассмотрению устного обращения.

3.3.7. Проект ответа на устное обращение представляется специалисту по работе с обращениями граждан, и далее работа осуществляется в порядке, установленном подпунктами 2.6.12 – 2.6.16 пункта 2.6 раздела 2 настоящей Инструкции.

3.3.8. Срок рассмотрения устного обращения не должен превышать 30 дней.

3.3.9. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема возможно только с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии» отдела по работе с обращениями граждан

4.1. Работа с сообщениями, поступающими по телефону «горячей линии» Администрации (далее – телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

4.2. Сообщения, поступающие по телефону «горячей линии», принимаются специалистом по работе с обращениями граждан и регистрируются в СЭД «Обращения граждан». Прием сообщения осуществляется в форме диалога специалиста по работе с обращениями граждан с гражданином.

4.3. Информация о персональных данных граждан, от которых поступило сообщение по телефону «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

При обращении по телефону «горячей линии» гражданин должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, суть сообщения (предложения, заявления, жалобы). В случае отсутствия указанных реквизитов сообщение не рассматривается.

4.4. Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющий прием сообщения:

уточняет суть вопроса, фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, при согласии гражданина – номер его телефона;

предоставляет номера телефонов специалистов Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение изложенного гражданином вопроса;

предлагает направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа, разъясняет порядок обращения на личный прием;

разъясняет порядок и сроки рассмотрения сообщения (обращения);

дает разъяснения в устной форме, в случае если сообщение носит справочный или консультационный характер.

4.5. Специалистом по работе с обращениями граждан в СЭД «Обращения граждан» оформляется электронная карточка, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, содержание сообщения.

4.6. Специалист по работе с обращениями граждан, принявший сообщение, представляет его на резолюцию главе, заместителю главы для принятия решения о порядке рассмотрения сообщения.

4.7. Сообщение с поручением по его рассмотрению специалистом по работе с обращениями граждан после обработки направляется на исполнение в специалисту Администрации согласно поручению по рассмотрению сообщения.

4.8. Проект ответа на сообщение представляется специалисту по работе с обращениями граждан, и далее работа с сообщением осуществляется в порядке, установленном подпунктами 2.6.12 – 2.6.16 пункта 2.6 раздела 2 настоящей Инструкции.

4.9. Срок рассмотрения сообщений не должен превышать 30 дней.

4.10. На сообщение, носящее справочный или консультационный характер, специалистом по работе с обращениями граждан самостоятельно дается разъяснение гражданину в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не готовится.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений (сообщений) граждан

5.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного их рассмотрения, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан путем проверки документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.2. Обращения, в которых содержится информация о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное значение, ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль также осуществляется в целях устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для аналитических записок и информации, выявления принимаемых (принятых) мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

5.3. Решение о постановке обращений на контроль в Администрации принимается главой, заместителем главы исходя из содержания обращения гражданина.

5.4. Обращения, поступившие с контрольными поручениями из федеральных органов исполнительной власти, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, администрации муниципального образования тихорецкий район ставятся на «особый контроль».

5.5. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений проверяется срок рассмотрения обращения, сроки предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, сроки предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.6. 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.

5.7. Контроль за исполнением поручений, в том числе находящихся на контроле, включает в себя:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.8. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений подлежат предоставлению исполнителями специалисту по работе с обращениями граждан незамедлительно после исполнения.

5.9. Возврат обращения с ответом исполнителю осуществляется для устранения выявленных нарушений поручением с указанием сроков устранения нарушений, а также методов (с выездом на место, участием заявителя и другие).

5.10. На основании части 5 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.11. Специалист по работе с обращениями граждан несет установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

5.12. Граждане вправе направить в Администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы о нарушениях должностными лицами Администрации положений Инструкции.

5.13. За неисполнение, ненадлежащее исполнение законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящей Инструкции должностные лица и муниципальные служащие Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

6.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист по работе с обращениями граждан осуществляют информирование граждан: о графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты Администрации; о порядке получения гражданином 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 представляемой информации и ясность ее изложения.

6.2. Местонахождение Администрации:

почтовый адрес: 352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Архангельская, ул. Ленина, д. 38.

Режим работы: с 9:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов; в пятницу с 8:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 16:00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» для приема сообщений: 8 (86196) 42-7-51.

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.arhangelskoesp.ru/> (далее – официальный сайт Администрации, сеть «Интернет»).

6.3. Информирование граждан в Администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой в отдел по работе с обращениями граждан;

размещении информационных материалов на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационных систем; посредством размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Администрации, графиков приема граждан должностными лицами администрации на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на информационном стенде Администрации.

В Администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки специалист по работе с обращениями граждан 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 Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

На информационном стенде по работе с обращениями граждан размещаются следующие материалы: текст настоящей Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; графики приема граждан должностными лицами Администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

Заместитель главы Архангельского сельского поселения Тихорецкого района

 Н.А. Булатова

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.

Комиссией в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу _____

(почтовый адрес)

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий
акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Заместитель главы Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района



Н.А. Булатова

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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

от « ____ » _____ 20 __ г.

Комиссией в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу _____

(почтовый адрес)

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Заместитель главы Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района



Н.А. Булатова

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.

Комиссией в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составлен настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района
поступило обращение гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу _____

(почтовый адрес)

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Заместитель главы Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района



Н.А. Булатова

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.

Комиссией в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составлен настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу _____
(почтовый адрес)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Заместитель главы Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района



Н.А. Булатова

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

ФОРМА
служебной записки о прекращении переписки

Главе Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района
(заместителю главы
Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района)

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 дать разрешение прекратить переписку с

_____ (Ф.И.О.)

по вопросу _____

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

1) _____
(дата, номер)

2) _____
(дата, номер)

3) _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность) _____
(подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района



Н.А. Булатова

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество)

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись) (инициалы, фамилия)

Заместитель главы Архангельского сельского
поселения Тихорецкого района

 Н.А. Булатова