



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13.05.2024

№ 555

г. Новокубанск

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях приведения в соответствие с законодательством нормативных правовых актов администрации муниципального образования Новокубанский район, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район (приложение).

2. Считать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Новокубанский район:

от 01 июля 2022 года № 807 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район»;

от 01 сентября 2023 года № 1191 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Новокубанский район от 01 июля 2022 года № 807 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район»».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Новокубанский район И.Е.Иванюга.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования путем размещения в специально установленных местах для обнародования муниципальных правовых актов администрации муниципального образования Новокубанский район.

Глава муниципального образования
Новокубанский район



А.В.Гомодин

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
муниципального образования
Новокубанский район
от 13.05.2024 № 555

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации** **муниципального образования Новокубанский район**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступившими в адрес администрации муниципального образования Новокубанский район, главы муниципального образования Новокубанский район и заместителей главы муниципального образования Новокубанский район (далее соответственно – обращения граждан, заместители).

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).

1.3. Организация работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район, поступивших в адрес администрации муниципального образования Новокубанский район, главы муниципального образования Новокубанский район и его заместителей, обеспечивается общественной приемной - сектором по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район (далее также – общественная приемная, сектор обращений) и муниципальным казенным учреждением «Муниципальный центр управления» муниципального образования Новокубанский район (далее - МКУ МЦУ), (далее также – ответственные за организацию работы с обращениями).

1.4. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией возлагается на исполнителей, определенных резолюцией должностного лица на имя которого поступило обращение - должностного лица

администрации утвердившего результат рассмотрения обращения (ответ, уведомление).

Должностные лица администрации, на имя которых поступило обращение граждан, 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.

1.5. Организация работы с обращениями граждан, поступившими непосредственно в адрес структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район со статусом юридического лица, руководителей указанных структурных подразделений администрации, обеспечивается работником структурного подразделения администрации, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении администрации, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и в порядке, аналогичном порядку действий работников общественной приемной (ответственных за организацию работы с обращениями), установленном настоящей Инструкцией.

Ответственность за организацию работы, учет и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, по обращениям указанным в настоящем подпункте, возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений администрации.

1.6. В администрации, структурных подразделениях администрации, указанных в подпункте 1.5 настоящего раздела Инструкции, учет, контроль и работа по рассмотрению всех видов обращений осуществляется с использованием единой системы электронного документооборота (далее - СЭД), оригиналы обращений не направляются исполнителям. При подготовке уведомлений о результатах рассмотрения обращений, о перенаправлении по компетенции, иной переписки в рамках работы с обращениями допускается использование визуальной информации о подписании документа электронной подписью, подписание электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью с помощью средств СЭД.

Вся переписка и ответы по всем видам обращений граждан со всеми приложениями, а также обращения поступившие в электронном виде, хранятся в СЭД в соответствии с утвержденными в номенклатурах дел сроками хранения, после чего уничтожаются путем удаления электронных записей. Ответственность за сохранность документации и защиту персональных данных, удаление электронных записей в системе СЭД, возлагается на отдел по информатизации и связи администрации муниципального образования Новокубанский район.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352240, г. Новокубанск, ул. Первомайская 151;

передано лично в общественную приемную администрации муниципального образования Новокубанский район непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездного приема главы муниципального образования Новокубанский район;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район (<http://novokubanskiy.ru>), и в произвольной форме на официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Новокубанский район (novokubansk@mo.krasnodar.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел администрации муниципального образования Новокубанский район (далее – общий отдел) по почте и фельдъегерской связью передаются под роспись работникам, ответственным за организацию работы с обращениями, в день поступления.

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

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное

вложение на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей (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). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район, для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются работником ответственным за организацию работы с обращениями, регистрирующим обращение в СЭД, в трех подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй остается в секторе обращений и приобщается к получаемой корреспонденции, третий направляется заявителю. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется работником ответственным за организацию работы с обращениями об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется в составе трех человек из работника общего отдела уполномоченного на прием корреспонденции, начальника общего отдела и работника ответственного за организацию работы с обращениями.

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации не относящиеся к

обращениям граждан, передаются в общий отдел для последующей регистрации в порядке, установленном для регистрации служебной переписки.

В целях получения объективной информации о деятельности органов местного самоуправления, а также в целях проведения информационно-аналитической работы обоснованных предложений населения по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления Новокубанского района, мониторинга общественного мнения граждан о наиболее значимых мероприятиях, в том числе имеющих общественное значение, запросы различных органов, учреждений, иных инстанций о предоставлении информации связанной с рассмотрением обращений граждан, в том числе содержащих поручения по рассмотрению обращений без приложения обращений, регистрируются в секторе обращений в отдельном разделе СЭД и формируются в номенклатурное дело как переписка. Работа с ними осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального образования Новокубанский район, данный вид документов не входит в статистику по поступившим обращениям от граждан.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Новокубанский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются в общественной приемной работниками, ответственными за организацию работы с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Новокубанский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера рабочего телефона работника, ответственного за организацию работы с обращениями, ведущего прием.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением, либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. Данные обращения автоматически экспортируются в СЭД

2.1.10. В случае направления обращения в адрес должностных лиц администрации муниципального образования Новокубанский район на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Новокубанский район обращение автоматически экспортируются в СЭД и в день обработки входящей корреспонденции, обращения перенаправляются регистраторами общего отдела администрации в общественную приемную работникам, ответственным за организацию работы с обращениями, в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции, для регистрации и организации работы в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район, на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район из органов государственной власти Российской Федерации, региональных, территориальных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в секторе обращений.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в секторе обращений в СЭД не позднее двух рабочих дней со дня их поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в секторе обращений не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Работник ответственный за организацию работы с обращениями, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в общественной приемной, обеспечение работы общественной приёмной, осуществляет обработку поступившего обращения и фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение), либо регистрационный штрих код СЭД с указанием регистрационного номера и даты регистрации. Обращения поступившие в электронном виде регистрируются в программе СЭД автоматически, письма (запросы), переписка по рассмотрению обращений вносятся в СЭД вручную.

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

- дата регистрации;
- регистрационный номер;

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

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

электронный почтовый адрес (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию

организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

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

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом сектора обращений заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Новокубанский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Новокубанский район.

2.3.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Краснодарского края.

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

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

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

2.3.6. 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 рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.7. В случае если администрацией муниципального образования Новокубанский район запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная непосредственным исполнителем, с

приложением уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляя обработку письменных обращений, в день регистрации обращения вносят предложения:

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

о направлении обращения заместителям главы для принятия решения о перенаправлении по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район или муниципальных образований Новокубанского района, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Новокубанский район или его заместителей.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию сектора обращений, направляется за подписью работника, ответственного за организацию работы с обращениями.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Новокубанский район, ее структурных подразделений, должностных лиц или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в секторе обращений и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным работником, ответственным за организацию работы с обращениями.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Новокубанский район, по принятию решения о перенаправлении по компетенции заместителем главы, в течение 7 дней со дня регистрации, направляются исполнителем, определённым заместителем главы, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Новокубанский район или его

заместителей, на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, через сектор обращений.

2.4.6. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется исполнителем определенным резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение, с сопроводительным письмом за подписью должностного лица администрации, на имя которого поступило обращение, или уполномоченного на то должностного лица администрации, каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с отметкой «для информирования иных заинтересованных лиц».

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новокубанский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и копия вышеуказанного обращения в тот же срок с сопроводительным письмом, - Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Сопроводительное письмо Губернатору Краснодарского края с копией обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, готовится отделом по взаимодействию с правоохранительными органами администрации муниципального образования Новокубанский район, согласовывается с заместителем главы муниципального образования Новокубанский район, курирующим отдел по взаимодействию с правоохранительными органами администрации муниципального образования Новокубанский район, и подписывается главой муниципального образования Новокубанский район. Уведомление заявителю о переадресации обращения готовится, подписывается и направляется работником, ответственным за организацию работы с обращениями.

2.4.9. 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 с сопроводительным письмом исполнителем, определенным резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение, в соответствующие государственные органы, органы

местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации по компетенции обращений, части вопросов в обращении, готовятся исполнителем определенным резолюцией на рассмотрение обращения, и подписываются заместителем главы курирующим соответствующее направление. При направлении уведомления гражданину о переадресации по компетенции части вопросов в обращении, гражданину в уведомлении направляется информация, какие вопросы содержащиеся в обращении находятся в полномочиях администрации, в какой срок, кем и в каком порядке ему будет предоставлен ответ.

2.4.11. 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 запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. Уведомление готовится работником, ответственным за организацию работы с обращениями, за подписью должностного лица, на имя которого поступила жалоба.

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

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, жалоба может быть направлена заместителю главы или руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район или органа местного самоуправления муниципального образования Новокубанского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Новокубанский район направляются заместителям главы, курирующим структурные подразделения, уполномоченные в

соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей главы муниципального образования Новокубанский район направляются для рассмотрения главе муниципального образования Новокубанский район. Ответ направляется исполнителем определенным резолюцией главы, за подписью главы муниципального образования Новокубанский район, с разъяснением права заявителя обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке.

2.4.14. В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) структурного подразделения администрации, руководителя структурного подразделения администрации (за исключением руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, которые находятся в непосредственном подчинении главы муниципального образования Новокубанский район), ответ на жалобу направляется за подписью заместителя, курирующего соответствующее направление деятельности.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы; лицами замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; направляются в комиссию администрации по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов для рассмотрения в пределах установленной компетенции. Ответ направляется исполнителем определенным резолюцией должностного лица на имя которого поступила жалоба, за подписью указанного должностного лица. В целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации муниципального образования Новокубанский район, в соответствии с утвержденным порядком, указанные жалобы направляются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.4.16. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, предоставляющих муниципальные, государственные услуги, в день регистрации в секторе обращений направляются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в структурное подразделение предоставляющее муниципальную (государственную) услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 25 мая 2019 года № 622 «Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Новокубанский район, предоставляющей муниципальные услуги, должностных лиц,

предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих администрации муниципального образования Новокубанский район».

2.4.17. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления городского или сельского поселений муниципальных образований Новокубанского района, а также руководителей указанных органов, обращение направляется в соответствующий орган, в структурное подразделение администрации муниципального образования Новокубанский район, уполномоченное в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных полномочий, либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и органы государственного контроля (надзора). Ответ или уведомления в соответствующие органы и автору обращения о перенаправлении обращения готовится исполнителем, определенным резолюцией должностного лица администрации на имя которого поступила жалоба, за подписью должностного лица, курирующего соответствующее структурное подразделение администрации.

2.4.18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается исполнителем, определенным резолюцией должностного лица, в адрес которого получено обращение, гражданину направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения за подписью заместителя в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо должностного лица в адрес которого получено обращение.

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

2.4.20. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.21. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего

обращения поступившие (оформленные) на бумажном носителе формируются в соответствующее номенклатурное дело в секторе обращений.

2.4.22. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район (<https://novokubanskiy.ru>) направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес электронной почты, указанный в обращении работниками ответственными за организацию работы с обращениями.

2.4.23. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, обеспечивается отправка электронных обращений, в том числе посредством СЭД, направленных на рассмотрение в структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления Новокубанского района, органы местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, с целью осуществления работы по рассмотрению обращений и загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В администрации, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район 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.

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

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

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

в случае необходимости организует направление в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов либо части вопросов, в соответствии с законодательством, уведомляет гражданина о направлении его обращения либо части обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении; дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Новокубанский район либо заместителями, рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями. Если в обращении не указана проблема, то работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию муниципального образования Новокубанский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации

муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем в уведомлении 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.

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

2.5.10. 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, должностное лицо администрации, на имя которого поступило указанное обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, на основании уведомления от должностного лица, которому направлено на рассмотрение обращение в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (приложение № 5), при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и работники, ответственные за организацию работы с обращениями. Уведомление гражданину о прекращении переписки, на основании предоставленного исполнителем (должностным лицом администрации рассматривающим обращение) согласованного уведомления о прекращении переписки (приложение № 5), направляется автору за подписью заместителя главы (внутренняя политика) либо работника ответственного за организацию работы с обращениями. Уведомление приобщается к обращению.

2.5.11. При поступлении в администрацию муниципального образования Новокубанский район обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо администрации либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу, через сектор обращений.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Новокубанский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления Новокубанского района или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Новокубанский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники, ответственные за организацию работы с обращениями, информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право, работниками ответственными за организацию работы с обращениями.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с

указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Новокубанский район в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Новокубанский район в письменной форме.

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

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение либо уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных, региональных органов государственной власти, подписывается должностным лицом, на имя которого поступил запрос, либо уполномоченным на то лицом и направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием СЭД, через сектор обращений или по почте работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского

края, администрацию Краснодарского края, депутатам муниципальных образований Новокубанского района о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Новокубанский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Новокубанский район и подписывается главой муниципального образования Новокубанский район.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями администрации муниципального образования Новокубанский район, согласованная с заместителем, курирующим соответствующее структурное подразделение, подписывается главой муниципального образования Новокубанский район.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общественной приемной, подписываются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

В случае если ответы готовятся от имени главы муниципального образования Новокубанский район или заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает заместитель главы, определенный резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение, по согласованию с ним.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район передаются для регистрации и отправки в сектор обращений с учетом раздела инструкции по делопроизводству администрации муниципального образования Новокубанский район по организации работы с исходящими документами, их регистрации и отправки. Ответы заявителям на обращения, поступившие непосредственно в адрес структурных подразделений администрации, передаются на регистрацию и отправку работнику структурного подразделения администрации, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан в структурном подразделении администрации.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный и подписанный ответ преобразуется в электронную форму при регистрации в системе СЭД в секторе обращений. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в секторе обращений, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются работникам, ответственным за организацию работы с обращениями, для проведения оценки качества содержания ответов.

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

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину, исполнитель передает в сектор обращений граждан на архивное хранение подлинники материалов относящихся к его рассмотрению (переписка, запросы, протоколы рабочих совещаний, комиссий, акты и прочие документы, если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов власти работником структурного подразделения администрации, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан в структурном подразделении администрации, работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.20. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносятся предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений, о чем производится запись и виза работника на проекте ответа (втором экземпляре письма) или в СЭД.

2.6.21. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой, или должностным лицом, на имя которого поступило обращение, по предложениям работников, ответственных за организацию работы с обращениями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

3.1. Организация приема граждан в приемной администрации муниципального образования Новокубанский район

3.1.1. Прием граждан осуществляется в общественной приемной – секторе по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район (далее – общественная приемная) по адресу: г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 153 ежедневно, с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

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

3.1.2. Прием граждан в общественной приемной ведут работники, ответственные за организацию работы с обращениями.

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

3.1.4. Рабочее место работника, ответственного за организацию работы с обращениями, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютерами и оргтехникой.

Работник, ответственный за организацию работы с обращениями, осуществляющий прием граждан в общественной приемной, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей.

3.1.6. В помещении общественной приемной оборудуется система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении общественной приемной устанавливается информационный терминал либо компьютер с доступом к информационным системам общего пользования, в доступном для граждан месте.

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

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

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

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

форма обращения (устно, письменно) вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

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

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

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

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

3.1.11. Работник, ответственный за организацию работы с обращениями, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, работником, ответственным за организацию работы с обращениями, в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского

края и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в приемную администрации муниципального образования Новокубанский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, ему предоставляется информация об участнике(ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который(ые) может(ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 года № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.13. В случае поступления в общественную приемную уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник, в полномочия которого входит решение данного вопроса, для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

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

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрацию муниципального образования Новокубанский район, а также работников, ответственных за организацию работы с обращениями, обеспечивающих реализацию данного полномочия, без их согласия.

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

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой муниципального образования Новокубанский район, список граждан на личный прием к главе муниципального образования Новокубанский район, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой муниципального образования Новокубанский район.

3.2.3. Список граждан на прием к главе, заместителям, передается работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, на согласование главе, заместителям. Они, с учетом поднимаемых вопросов, определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Новокубанский район и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

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

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Новокубанский район и заместителям, находится в компетенции иных органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями может быть дана

рекомендация главе городского или сельского поселений Новокубанского района о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

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

3.2.9. Личный прием граждан главой муниципального образования Новокубанский район осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены заместителями.

3.2.10. Личный прием главой муниципального образования Новокубанский район или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Для иностранных граждан личный прием организуется с соответствии с постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 26 января 2018 года № 49-дсп «О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в администрации муниципального образования Новокубанский район, и при выезде за границу сотрудников администрации муниципального образования Новокубанский район, работников подведомственных организаций, расположенных на территории муниципального образования Новокубанский район, осведомленных в сведениях составляющих государственную тайну».

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Новокубанский район или заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, органов местного самоуправления Новокубанского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Приглашённые на прием должностные лица администрации муниципального образования Новокубанский район, в рамках подготовки к приему, при изучении обращения, для оперативного решения или определения пути совместного решения вопроса, определяют и приглашают на прием соответствующих должностных лиц администрации, должностных лиц иных органов и организаций в компетенции которых находится вопрос, о чем уведомляются работники, ответственные за организацию работы с обращениями.

3.2.12. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, организуют приемы главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей (в том числе в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.13. Карточки личного приема главой муниципального образования Новокубанский район или заместителями оформляются работниками сектора обращений в день проведения приема (приложение № 6).

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

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

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

3.2.17. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Новокубанский район или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.19. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в дело.

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, а также рекомендации для органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, на следующий день после регистрации направляются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, соответствующим структурным подразделениям администрации муниципального образования Новокубанский район и органам местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района и их должностным лицам с использованием СЭД. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в секторе обращений в течение пяти лет со дня регистрации.

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

3.2.22. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования Новокубанский район или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан,

реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.3. Организация выездных приемов главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей

3.3.1. Выездной прием главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей - это организационная форма реализации полномочий администрации муниципального образования Новокубанский район по обеспечению права граждан и организаций на обращение в органы местного самоуправления.

3.3.2. Состав группы формируется из главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, глав городского и сельских поселений Новокубанского района, на территории которых проводится выездной прием, работников структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район с приглашением при необходимости представителей организаций и предприятий, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования Новокубанский район.

3.3.3. Выездной прием проводится непосредственно в муниципальных образованиях городском или сельских поселений Новокубанского района в соответствии с утвержденным графиком.

График проведения выездного приема публикуется на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район не позднее чем за 7 дней до выездного приема.

Администрациям городского и сельских поселений Новокубанского района рекомендуется обеспечить информирование граждан о дате, времени и месте приема в средствах массовой информации и общественных местах.

3.3.4. В рамках выездного приема может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.5. Организация выездного приема осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, совместно с администрациями городского и сельских поселений Новокубанского района.

3.3.6. Личный прием граждан в ходе выездного приема осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации муниципального образования Новокубанский район, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, организаций и предприятий района, осуществляющих деятельность на территории Новокубанского района, органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

Личный прием в ходе работы мобильной приемной может быть организован в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе

ССТУ.РФ с работниками соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

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

3.3.8. Гражданин, участвующий в выездном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.9. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, оформляются карточки выездного приема в ходе работы мобильной приемной (приложение № 7).

3.3.10. Работники, ведущие прием в ходе выездного приема, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к их компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке «Резолюция».

3.3.11. Карточки выездного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Выездной прием» СЭД работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в течение трех дней с момента проведения выездного приема.

3.3.12. По результатам выездного приема работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, формируется общий перечень поступивших вопросов граждан, который в течение 7 дней передается главе муниципального образования Новокубанский район для сведения, а также направляется главе соответствующего поселения Новокубанского района. Оригиналы карточек выездного приема хранятся в секторе обращений в течение пяти лет со дня регистрации.

3.3.13. В ходе выездного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.3.14. В случае если в письменном обращении, принятом в ходе работы выездного приема, содержится просьба о личном приеме главой муниципального образования Новокубанский район или заместителями, работником, ответственным за организацию работы с обращениями, при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, заместителями, а также направляются письменные разъяснения в установленные сроки.

3.3.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе выездного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.4. Организация участия в приемах граждан должностными лицами федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)

3.4.1. В личных приемах граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации, Губернатора Краснодарского края (далее - личный прием органов государственной власти), принимает участие глава муниципального образования Новокубанский район или уполномоченное должностное лицо, заместители главы.

3.4.2. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей главы в приемах граждан проводимых должностными лицами федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на работников, ответственных за организацию работы с обращениями. Ответственность за участие в указанных приемах граждан возлагается на должностных лиц администрации.

3.4.3. По поручению должностных лиц органов государственной власти осуществляющих личный прием граждан, должностными лицами администрации муниципального образования Новокубанский район, структурными подразделениями администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, готовится информация в адрес органов государственной власти, которая подписывается главой муниципального образования Новокубанский район или уполномоченным должностным лицом администрации, об участнике (участниках) личного приема граждан по поручению органов государственной власти и принимаемых мерах по вопросу заявителя, с указанием сроков возможного решения, и предоставляется в сектор обращений.

Дополнительно для участвующего в личном приеме граждан должностного лица администрации муниципального образования Новокубанский район непосредственными исполнителями в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район готовится список участников личного приема граждан, информационная справка о заявителе и перспективах решения его вопроса, которые за четыре рабочих дня до даты проведения личного приема граждан органами государственной власти предоставляется в сектор обращений и передаются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, должностному лицу администрации муниципального образования Новокубанский район, участвующему в проведении такого приема.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на личный прием граждан органов государственной власти несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район, которым поручена подготовка такой информации.

3.4.4. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан органами государственной власти с участием главы муниципального образования Новокубанский район либо уполномоченного должностного лица, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу заявителя.

3.4.5. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан по поручениям органов государственной власти, не допускается.

3.4.6. Контроль своевременности представления информации в адрес органов государственной власти за подписью главы муниципального образования Новокубанский район осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации в адрес органов государственной власти несут заместители главы в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район, органах местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.7. В личном приеме граждан органов государственной власти принимают участие должностные лица администрации муниципального образования Новокубанский район, органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.4.8. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, в пределах своих полномочий участвуют в подготовке, организации участия в личном приеме граждан органов государственной власти.

3.4.9. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, осуществляется последующий контроль хода исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами государственной власти; контролируется своевременность и полнота представляемой информации на имя должностных лиц органов государственной власти, направивших поручение по рассмотрению обращения, которую подписывает глава муниципального образования Новокубанский район, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями, лично или посредством СЭД, после согласования заместителем, координирующим и контролирующим структурное подразделение администрации муниципального образования Новокубанский район, подготовившее проект письма, в сектор обращений не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений, для предоставления работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, на подписание главе муниципального образования Новокубанский район.

3.4.10. Должностные лица администрации муниципального образования Новокубанский район принимают участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации (в том числе передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации), а также в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, мобильной приемной Губернатора Краснодарского края и его заместителей (далее - мобильная приемная органов государственной власти), в соответствии с утвержденными органами государственной власти графиками.

3.4.11. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Новокубанский район в работе мобильной приемной органов государственной власти возлагается на работников, ответственных за организацию работы с обращениями. Ответственность за организацию участия в работе мобильной приемной органов государственной власти заместителей главы и должностных лиц администрации возлагается на заместителей главы, координирующих и контролирующих соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования Новокубанский район, муниципальное подведомственное учреждение.

3.4.12. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, осуществляется последующий контроль процедуры исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной органов государственной власти: контролируется своевременность и полнота информации, представляемой на имя должностных лиц органов государственной власти, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями, лично или посредством СЭД, через сектор обращений, на подписание главе, после согласования с заместителями, курирующими структурное подразделение администрации муниципального образования Новокубанский район, подготовившее проект и с работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.13. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.14. Заместителем главы (внутренняя политика) по представлению работников ответственных за организацию работы с обращениями, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения с использованием ЕСЭД, осуществляется постановка обращения на контроль до полного фактического исполнения.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО МНОГОКАНАЛЬНОМУ КРУГЛОСУТОЧНОМУ ТЕЛЕФОНУ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в сектор обращений администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - Центр), не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Центр представляет собой телекоммуникационную линию администрации муниципального образования Новокубанский район, обеспечивающую возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации муниципального образования Новокубанский район 8 800 2011637 (далее – «горячая линия»), а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими на сетевой справочный телефонный узел, и запросами, поступающими в администрацию муниципального образования Новокубанский район по компетенции управления через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».

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

Аудиосообщения, поступающие на телефоны «горячих линий» в структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, обрабатываются и регистрируются в соответствующих структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район в журналах регистрации в соответствии с правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий», утвержденными правовыми актами администрации муниципального образования Новокубанский район и/или в СЭД в соответствии с настоящей Инструкцией.

4.4. С целью контроля качества работы, при наличии технической возможности, ведется запись входящих и исходящих звонков. Срок хранения записей входящих и исходящих звонков составляет 1 год.

4.5. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

4.6. Организация работы с сообщениями, поступающими по компетенции в администрацию муниципального образования Новокубанский район через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в рамках компетенции.

4.7. Техническое обеспечение работы Центра осуществляется работниками отдела информатизации и связи администрации муниципального образования Новокубанский район.

4.8. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника, ответственного за организацию работы с обращениями, с заявителем или в автоматическом режиме путем включения записывающего устройства (далее - автоответчик).

4.9. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в Центр, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.10. При обращении в Центр, в том числе при оставлении аудиосообщения на автоответчике, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.11. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляющие прием звонков:

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

4.11.2. Предоставляют адреса и телефоны органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.11.3. При необходимости обеспечивают связь с органами местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, путем автоматического переключения звонка в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

4.11.4. Разъясняют порядок организации личного приема главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями.

4.11.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, органы местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

На аудиосообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению аудиосообщения не готовится.

4.12. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется

регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.13. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, органы местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района направляются с использованием СЭД или, при отсутствии межведомственного электронного взаимодействия, электронной почтой на официальные электронные адреса.

4.14. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

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

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

4.16.1. Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя, номер телефона или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

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

4.18. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, с помощью СЭД.

5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. В администрации муниципального образования Новокубанский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, осуществляется должностным лицом, на имя которого поступило обращение, посредством информирования указанных должностных лиц о ходе рассмотрения обращений работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

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

5.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями, обращение ставится на контроль.

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой муниципального образования Новокубанский район, заместителями по предложению работников, ответственных за организацию работы с обращениями.

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

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов органа местного самоуправления Новокубанского района, ставятся на «особый контроль».

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

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

согласование проекта ответа исполнителя до направления на утверждение должностным лицам администрации;

направление результатов рассмотрения обращения гражданину;

снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Новокубанский район, подлежат представлению структурными подразделениями администрации в сектор обращений граждан за 5 дней до дня исполнения.

5.10. В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Новокубанский район или заместителей главы, или работника, ответственного за организацию работы с обращениями, в течение 5 дней со дня поступления ответа в сектор обращений. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Новокубанский район, заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, которому поручено рассмотрение обращения.

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

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

6. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной либо письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляют информирование заявителей:

- о графике работы администрации муниципального образования Новокубанский район;

- о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Новокубанский район, органов местного самоуправления в муниципальных образованиях Новокубанского района;

- об адресе официального сайта администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Новокубанский район или сектора обращений;

- о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

- о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях;

- о должностном лице которому поручено рассмотрение обращения граждан;

- о регистрационных учетных обращения, поступившего на рассмотрение в администрацию;

- о сроках и ходе рассмотрения обращения.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Новокубанский район: г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 151.

почтовый адрес: 352240, г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 151.

Прием граждан осуществляется в общественной приемной - секторе по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район по адресу: г. Новокубанск, ул. Первомайская, 153) (также - общественная приемная), ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон администрации муниципального образования Новокубанский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: +7 (86195) 31922.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Новокубанский район: +8 800 2011637.

Справочный телефон общественной приемной: +7 (86195) 31922.

Официальный сайт администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://novokubanskiy.ru>

Официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: novokubansk@mo.krasnodar.ru

Официальный адрес электронной почты общественной приемной - сектора по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: sektorobr@bk.ru

6.3. Информирование граждан работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в общественной приемной осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию, общественную приемную, также при обращении гражданина на официальном сайте администрации, на «Едином портале»;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район.

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник, ответственный за организацию работы с обращениями, 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 работник, ответственный за организацию работы с обращениями, называет наименование общественной приемной, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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

7. ПОДГОТОВКА СТАТИСТИЧЕСКИХ СВЕДЕНИЙ И АНАЛИТИЧЕСКИХ ЗАПИСОК О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

7.2. Работник МКУ МЦУ ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет, в установленном порядке, статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений работники, ответственные за организацию работы с обращениями, и структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляют в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

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

сбор информации о количестве поступивших актов прокурорского реагирования на нарушения, допущенные при рассмотрении обращений граждан должностными лицами администрации муниципального образования Новокубанский район и принятым по ним мерам.

7.4. Работник МКУ МЦУ готовит статистические сведения и аналитическую информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, сравнительную характеристику по аналогичному периоду предыдущих годов, в

том числе с учетом данных поселений Новокубанского района, и предоставляет статистику и аналитическую информацию по итогам полугодия (до 10 июля) и года (до 13 января года, следующего за отчетным), по согласованию с начальником общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район, главе муниципального образования Новокубанский район и заместителю главы (внутренняя политика).

Заместитель главы
муниципального образования
Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____

**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением,
в письмах с объявленной ценностью**

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новокубанский район
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____

**о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новокубанский район
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением
изложенных в нем доводов
от «____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Новокубанский район
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____

**о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью**

от « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новокубанский район
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;
(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в _____;
отправлены на хранение до востребования _____.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования
Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

Должностное лицо администрации,
на имя которого поступило
указанное обращение
(должность, фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
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

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

по вопросу _____

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

1. _____ (дата, номер)
2. _____ (дата, номер)
3. _____ (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность)
(дата)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

(должность)ФИО	Место для регистрационного штрих- кода
Администрация муниципального образования Новокубанский район РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
ДАТА ПРИЕМА «___» _____ 20___ г.	
(фамилия, имя, отчество (при наличии))	
Адрес места жительства или адрес электронной почты	
Телефон (при наличии) _____	
Тип автора _____	
Содержание вопроса _____	

Исполнитель _____	
Резолюция _____	

Автор резолюции: _____ (_____)	
Подпись (ФИО)	
Срок исполнения _____	

Оборотная сторона карточки:

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание _____

(результат рассмотрения): _____

подпись заявителя (разъяснено) _____

С контроля снял: _____

 (ФИО)

 (подпись)

Заместитель главы
 муниципального образования
 Новокубанский район



И.Е.Иванюга

Приложение № 7
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА КАРТОЧКИ ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА

ВЫЕЗДНОЙ ПРИЕМ

_____ (должность)ФИО
В _____
(наименование поселения, населенного пункта)

**Администрация
муниципального образования
Новокубанский район
РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА**

Место
для регистрационного штрих-кода

ДАТА ПРИЕМА « ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))
Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) _____

Тип автора _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции: _____ (_____)

Подпись (ФИО)

Срок исполнения _____

Оборотная сторона карточки

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание _____

(результат рассмотрения): _____

подпись заявителя (разъяснено) _____

С контроля снял: _____

 (ФИО)

 (подпись)

Заместитель главы
 муниципального образования
 Новокубанский район



И.Е.Иванюга