



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ РАЙОН  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 08.02.2018

№ 100

город Усть-Лабинск

**О Порядке работы с обращениями граждан  
в администрации муниципального образования  
Усть-Лабинский район**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» постановляю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Усть-Лабинский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 25.04.2013 года № 615 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район»;

2) постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 08.05.2014 года № 780 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 25.04.2013 года № 615 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район»;

3) постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 09.02.2015 года № 158 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 25.04.2013 года № 615 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район»;

4) постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 12.03.2015 года № 295 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 25.04.2013 года № 615 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район»;

5) постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 07.12.2015 года № 1280 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 25.04.2013 года № 615 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район».

4. Общему отделу администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (Комарова):

1) обеспечить опубликование настоящего постановления в средствах массовой информации;

2) разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Усть-Лабинский район в сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя главы муниципального образования Усть-Лабинский район В.Г. Ефременко.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования  
Усть-Лабинский район

Н.Н. Артющенко

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
муниципального образования  
Усть-Лабинский район  
от 08.02.2018 № 100

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан в администрации**  
**муниципального образования Усть-Лабинский район**

**1. Общие положения**

1.1 Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Усть-Лабинский район с администрацией Краснодарского края, с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Устав муниципального образования Усть-Лабинский район (МВ «Сельская новь», 20.06.2017 № 23);

постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 26 декабря 2014 года № 2060 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район»;

постановление администрации муниципального образования Усть-Лабинский район от 10 августа 2010 года № 1282 «О Регламенте работы администрации муниципального образования Усть-Лабинский район».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Усть-Лабинский район:

Почтовый адрес: 352330, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38.

Режим работы: понедельник-четверг с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:12, пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в секторе по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (ул. Ленина, 38, кабинет 1-13) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник-четверг с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон администрации муниципального образования Усть-Лабинский район для приема устных обращений: 8(861 35)-5-19-02.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86135)-5-19-02.

Справочный телефон сектора по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район (далее – сектор по работе с обращениями): 8(861 35)-5-19-02.

Телефон начальника общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, ответственного за работу с обращениями: 8(86135)-5-30-67.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Усть-Лабинский район: e-mail: [ust\\_labinsk@mo.krasnodar.ru](mailto:ust_labinsk@mo.krasnodar.ru).

Официальный сайт администрации муниципального образования Усть-Лабинский район: [adminustlabinsk.ru](http://adminustlabinsk.ru)

Портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края:

[www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru).

### 2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица сектора по работе с обращениями и структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Усть-Лабинский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Усть-Лабинский район; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, в сектор по работе с обращениями и структурные подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район;

размещении информационных материалов на официальном сайте администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в секторе по работе с обращениями, в структурных подразделениях администрации

муниципального образования Усть-Лабинский район, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, графика личного приема граждан на официальном сайте администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, на информационных стендах в секторе по работе с обращениями, в холле администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

На входе в кабинет сектора по работе с обращениями размещена вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов

На информационных стендах в секторе по работе с обращениями и в холле администрации муниципального образования Усть-Лабинский район размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, а также должностных лиц, муниципальных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **2.3. Общие требования к оформлению обращений.**

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом.

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рас-

смотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### **2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.5, пункта 3.3., раздела 3 настоящего Порядка. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

### **3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме**

#### **3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края <http://www.krasnodar.ru>,

официальный сайт администрации муниципального образования Усть-Лабинский район <http://www.adminustlabinsk.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район, поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Усть-Лабинский район по почте, передаются специалисту сектора по работе с обращениями в день поступления.

3.1.4. В секторе по работе с обращениями корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, 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, руководитель - дежурному по ОМВД по Усть-Лабинскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в сектор по работе с обращениями.

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

3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится в секторе по работе с обращениями граждан вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в общем отделе администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.10. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район, доставленные в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом сектора по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп входящей корреспонденции о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

### **3.2. Регистрация обращений.**

Все поступающие в сектор по работе с обращениями письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ: письма и обращения граждан» в течение 3 дней с даты их поступления.

В структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район при отсутствии программы для регистрации входящей и исходящей корреспонденции ведется журнал учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, который в обязательном порядке должен предусматривать следующие графы:

№ п/п он же номер регистрац.	Дата по- ступл. пись- ма/дата ре- гистр./	ФИО заяви- теля и адрес его мес- та жи- тельства	Из какого органа поступило письмо, №, дата	Вопрос обраще- ния	Кому по- ручено рассмот- рение	Срок рас- смотрения	Когда фактич. рассмот.	Результат рассмотрения		
								Поддержано, в том числе меры приняты	Разъяснено	Не поддержано
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Нумерация регистрации писем в журнале ведется с начала каждого года.

Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется штрих код (штамп входящей корреспонденции) о поступлении обращения с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса», «Электронный адрес»;

способ рассмотрения (с выездом на место, комиссионно и, т.д.);

пол, возрастная категория;

форма обращения (коллективное);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается тип документа, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

фамилия руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район или фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения, которому направляется обращение на рассмотрение;

указывается дата поступления и сроки исполнения обращения.

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



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

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

### **3.3. Направление обращений на рассмотрение.**

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. Специалисты сектора по работе с обращениями зарегистрированные обращения в этот же день предоставляют начальнику общего отдела для предоставления на резолюцию главе муниципального образования Усть-Лабинский район.

При рассмотрении обращения глава муниципального образования Усть-Лабинский район определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район информации о результатах его рассмотрения, а так же могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Усть-Лабинский район или одним из его заместителей.

3.3.4. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами сектора по работе с обращениями.

3.3.5. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.9., пункта 3.3. раздела 3 настоящего Порядка.

3.3.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.7. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок испол

нения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в 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.

3.3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

3.3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

#### **3.4. Рассмотрение обращений**

3.4.1. Основание для начала рассмотрения обращения – получение поручения по рассмотрению письменного обращения исполнителем.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители в части своей компетенции. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же

заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Усть-Лабинский район либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. 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, глава муниципального образования Усть-Лабинский район, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 4) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

### **3.5. Ответы на обращения.**

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю. Отправка ответов на бумажных носителях осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. В обращениях, полученных из администрации Краснодарского края, в ответе автору поручения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Усть-Лабинский район, или его заместителями, по предложению начальника общего отдела либо по предложению специалистов сектора по работе с обращениями.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям на обращения граждан, направленные в адрес главы муниципального образования Усть-Лабинский район подписываются главой муниципального образования Усть-Лабинский район или одним из его заместителей. При подписании ответа заявителю главой муниципального образования Усть-Лабинский район обращение списывается «в дело». В случае, если ответ на обращение подписан одним из заместителей главы, то обращение направляется на резолюцию главе муниципального образования Усть-Лабинский район для списания его «в дело».

Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается сводная информация о результатах рассмотрения, подписываются одним из заместителей главы, по вопросам, относящимся к его компетенции.

Ответы на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Усть-Лабинский район.

Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема, подписываются тем руководителем, которым был осуществлен прием граждан.

Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы администрации (губернатора) Краснодарского края, структурными подразделениями администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, подписываются главой муниципального образования Усть-Лабинский район, таким образом, списываются «в дело».

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

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

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

3.5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ гражданину на обращение не дается. Исполнителем готовится докладная записка на имя руководителя о снятии с контроля, о проведенной работе по сути обращения.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совер-

шающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в установленный законом срок.

Орган местного самоуправления, их должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать обращения, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по подготовке ответов по обращениям и их качество.

3.5.15 Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами высших органов власти, направляется в соответствующие органы через Почту России, а также в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота сектором по работе с обращениями граждан.

3.5.16. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

### **3.6. Организация личного приема граждан.**

3.6.1. Организация личного приема граждан осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

Основание для начала процедуры – обращение гражданина в сектор по работе с обращениями граждан лично или по телефону.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей сектором по работе с обращениями граждан осуществляется: понедельник - четверг с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники сектора по работе с обращениями.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

3.6.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

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

3.6.8. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в Журнале учета приема граждан.

3.6.10. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления Усть-Лабинского района (по месту жительства).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общественную приемную приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.11. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое регистрируется в автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ», и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.12. Для оперативного решения вопросов в ходе приема специалистами сектора по работе с обращениями граждан ими заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 6), которое регистрируется в соответствии с настоящим Порядком, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Усть-Лабинский район или заместителем главы муниципального образования Усть-Лабинский район (курирующий работу общего отдела) и направляется исполнителю.

3.6.13. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования Усть-Лабинский район и его заместителями осуществляют специалисты сектора по работе с обращениями, на который оформляют карточку личного приема на каждого заявителя (приложение № 5). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.14. Личный прием граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется главой муниципального образования Усть-Лабинский район, его заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

3.6.15. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Усть-Лабинский район утверждается распоряжением администрации муниципального образования Усть-Лабинский район и размещается в холле администрации, на

официальном сайте администрации муниципального образования Усть-Лабинский район в сети Интернет.

3.6.16. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации муниципального образования Усть-Лабинский район специалисты сектора по работе с обращениями готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, при необходимости – глав городского и сельских поселений Усть-Лабинского района.

3.6.17. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

3.6.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. При необходимости составляется соответствующий акт, который прикладывается к карточке личного приема.

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

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

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

3.6.21. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами сектора по работе с обращениями в этот же или на следующий день после приема направляется на исполнение, после регистрации в автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

3.6.22. Должностные лица администрации муниципального образования Усть-Лабинский район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях района в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Усть-Лабинский район.

3.6.23. Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования Усть-Лабинский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район.

3.6.24. Обращения, поступившие в сектор по работе с обращениями по телефону «Горячей линии», регистрируются и рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.6.25. Специалисты сектора по работе с обращениями граждан производят своевременную выемку корреспонденции, адресованной главе администрации (губернатору) Краснодарского края из почтового ящика «Почта губернатора» расположенного на территории муниципального образования Усть-Лабинский район, при этом сканированный образ обращений направляют на адрес электронной почты [urog@krasnodar.ru](mailto:urog@krasnodar.ru).

### **3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.**

3.7.1. Все обращения, в том числе, стоящие на дополнительном контроле, хранятся в секторе по работе с обращениями.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после подписания ответов авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

обращение, приложения к нему (если они имеются);  
поручение по рассмотрению обращения;  
материалы проверки по обращению (если она проводилась, акты);  
копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения.

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан хранятся в алфавитном порядке, обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, формируются в отдельные папки, в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в секторе по работе с обращениями граждан.

3.7.5. Материалы рассмотрения обращений поступивших в ходе личных приемов граждан, хранятся отдельно, формируются в отдельных папках главы и его заместителей в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, хранятся в секторе по работе с обращениями граждан;

3.7.6. Материалы рассмотрения обращений, поступивших в сектор по работе с обращениями граждан формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в секторе по работе с обращениями граждан.

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

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

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

4.1.2. В администрации муниципального образования Усть-Лабинский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Усть-Лабинский район и его заместителей, осуществляется сектором по работе с обращениями.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:  
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;  
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;  
снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращений на контроль в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район принимается главой муниципального образования Усть-Лабинский район, его заместителями.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с



целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Усть-Лабинского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, осуществляется сектором по работе с обращениями, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район – должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.2.5. Подлинники обращений граждан, полученные из администрации Краснодарского края, возвращаются в администрацию Краснодарского края только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В секторе по работе с обращениями хранятся их копии.

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

4.3. Ответственность должностных лиц сектора по работе с обращениями закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

4.3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы сектора по работе с обращениями.

4.3.5. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела администрации муниципального образования Усть-Лабинский район на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Усть-Лабинский район осуществляется их руководителями.

4.3.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.10. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства администрации муниципального образования Усть-Лабинский район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район



Л.П. Комарова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

А К Т № \_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах  
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Усть-  
(число, месяц, год)

Лабинский район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адре-  
су: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район



Л.П. Комарова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

А К Т № \_\_\_\_\_

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

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Усть-  
(число, месяц, год)  
Лабинский район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адре-  
су: \_\_\_\_\_.

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

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

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

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район



Л.П. Комарова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

А К Т № \_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах  
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования Усть-  
(число, месяц, год)  
Лабинский район поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адре-  
су: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

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

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район



Л.П. Комарова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

Заместителю главы муниципального  
образования Усть-Лабинский район  
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (ФИО 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.

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район



Л.П. Комарова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_

(подпись)

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район



Л.П. Комарова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

Сектор по работе с обращениями граждан общего отдела  
администрации муниципального образования  
Усть-Лабинский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_

Дата приема: \_\_\_\_\_

ФИО заявителя: \_\_\_\_\_

Адрес, телефон: \_\_\_\_\_

тел. 8-918 \_\_\_\_\_

Содержание вопроса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Автор резолюции глава: \_\_\_\_\_

(ФИО)

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Специалист общественной приемной: \_\_\_\_\_

(подпись)

Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

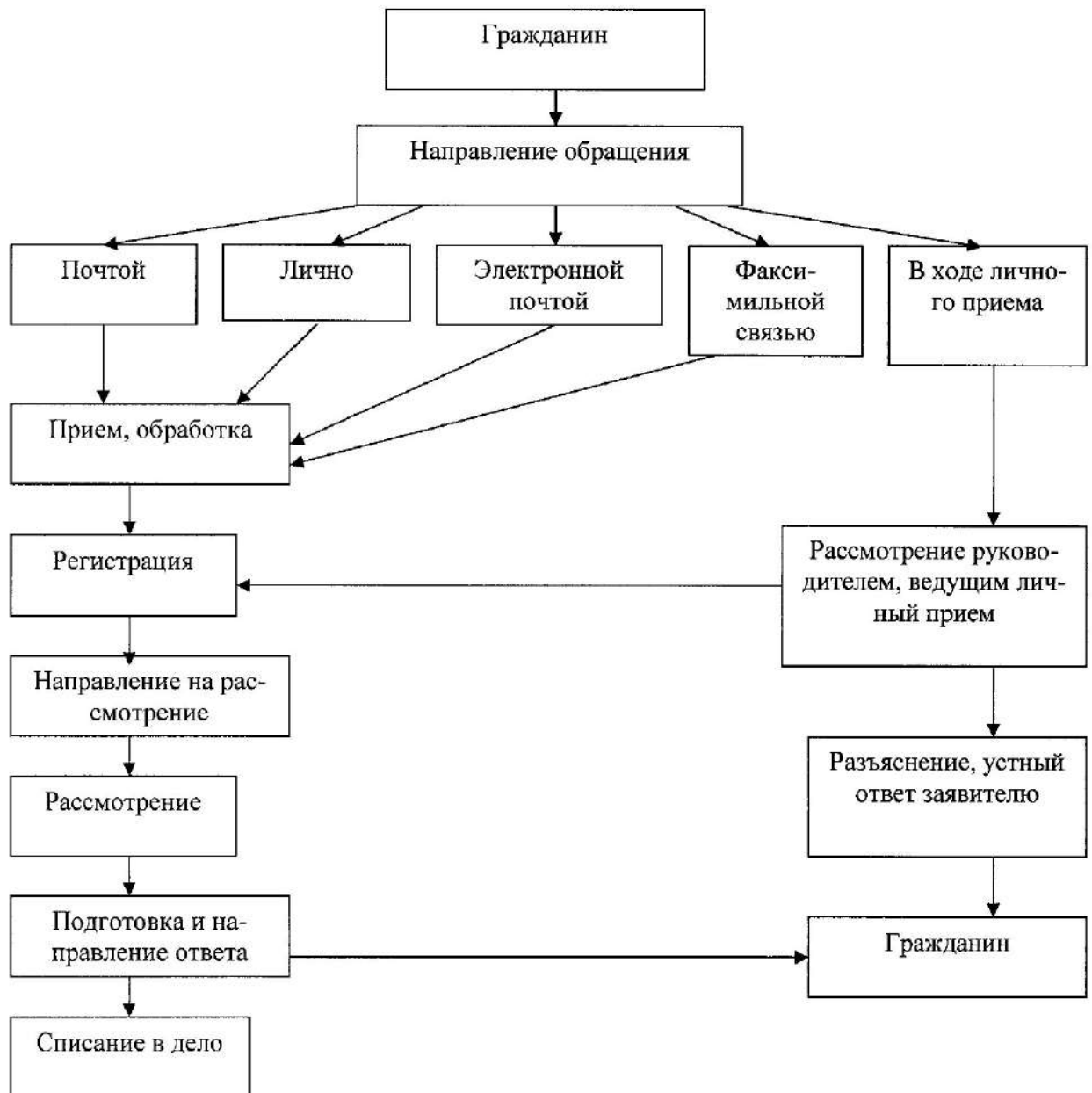


Л.П. Комарова



ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

БЛОК-СХЕМА  
рассмотрения обращения гражданина



Начальник общего отдела  
администрации муниципального  
образования Усть-Лабинский район

Л.П. Комарова