Приложение

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
муниципального образования
город Армавир

от__07.11.2022___ года №__2153_

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

3.

2.1. Прием и первичная обработка письменных
обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352900, город Армавир, улица Карла Либкнехта, дом 52;

передано лично в приемную администрации муниципального образования город Армавир непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя и заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Армавир, ул. Карла Либкнехта, 52.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте администрации муниципального образования город Армавир(armavir@mo.krasnodar.ru) или на электронную почту (vopros@armawir.ru) отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир (далее - отдел по работе с обращениями) в сети "Интернет".

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования город Армавир из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, доставленные в отдел делопроизводства администрации муниципального образования город Армавир (далее - отдел делопроизводства) по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту отдела по работе с обращениями в день поступления.

2.1.3. Специалист отдела по работе с обращениями, 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 город Армавир.

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 город Армавир, первого заместителя и заместителей (приложение 1);

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

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, 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 администрации муниципального образования город

Армавир для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в отделе по работе с обращениями граждан. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников отдела в составе трех человек.

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.

2.1.5. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе по работе с обращениями, а передаются в отдел делопроизводства.

2.1.6. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке специалистом отдела делопроизводства, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования город Армавир лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке принимаются специалистом отдела по работе с обращениями в приемной администрации муниципального образования город Армавир. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования город Армавир с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона специалиста отдела по работе с обращениями, ведущего прием.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования город Армавир, на имя главы муниципального

образования город Армавир, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования город Армавир из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, регистрируются в отделе по работе с обращениями.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования город Армавир письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в отделе по работе с обращениями в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, подлежащих регистрации в отделе по работе с обращениями не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист отдела по работе с обращениями, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

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

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

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес.

Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

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

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом отдела по работе с обращениями 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 город Армавир по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования город Армавир.

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

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

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

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя. В случае если администрацией муниципального образования город Армавир запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалисты отдела по работе с обращениями, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

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

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

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

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

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

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

2.4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В органах администрации муниципального образования город Армавир непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать

фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Муниципальный служащий, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

организует встречи с заявителем(-ями);

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

вносит предложения 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;

принимает меры по уведомлению гражданина и направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования город Армавир либо первым заместителем и 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 город Армавир, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема,

то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем и 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. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. В случае поступления в администрацию муниципального образования город Армавир 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 город Армавир в информационно телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы муниципального образования город Армавир либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя главы муниципального образования город Армавир либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.10. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в администрацию муниципального образования

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

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

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

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

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования город Армавир в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования город Армавир 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 соответствующего исполнительного органа администрации муниципального образования город Армавир в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем или заместителями, должностным лицом либо уполномоченными на то лицами. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования город Армавир, готовится соответствующими органами администрации муниципального образования город Армавир, и подписывается главой муниципального образования город Армавир либо первым заместителем или заместителями.

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

2.6.11. 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).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) поступают на хранение в отдел по работе с обращениями.

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

2.6.13. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистами отдела по работе 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.

2.6.14. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистами отдела по работе с обращениями принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из

указанных критериев, то указанными специалистами выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.15. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем и заместителями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1 Организация приема граждан в приемной администрации муниципального образования город Армавир

3.1.1.Прием граждан в приемной администрации муниципального образования город Армавир осуществляется по адресу: г. Армавир, ул. Карла Либкнехта, д. 52 ежедневно, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

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

3.1.2. Прием граждан в приемной администрации муниципального образования город Армавир ведут работники отдела по работе 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 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочие места работников управления, осуществляющих прием граждан,
оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Специалист отдела по работе с обращениями, осуществляющий прием граждан в приемной администрации муниципального образования город Армавир, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5.Места ожидания и личного приема граждан в приемной администрации муниципального образования город Армавир 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 помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя и заместителей.

3.1.6. В помещении приемной оборудуется система видеонаблюдения.

3.1.7. На первом этаже здания администрации муниципального образования город Армавир устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в приемной администрации муниципального образования город Армавир гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

форма обращения (из приемной администрации муниципального образования город Армавир);

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

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

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

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

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

3.1.11. Специалист отдела по работе с обращениями, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела по работе с обращениями, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования город Армавир.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных органов администрации муниципального образования город Армавир, специалистом отдела по работе с обращениями в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего органа администрации муниципального образования город Армавир, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее — ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы,

решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.1.13. В случае поступления в приемную администрации муниципального образования город Армавир уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист организационного отдела администрации муниципального образования город Армавир для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

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

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в приемной администрации муниципального образования город Армавир возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной администрации муниципального образования город Армавир, без их согласия.

3.1.16. Руководители органов администрации муниципального образования город Армавир осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих органов администрации муниципального образования город Армавир.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем 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.

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

3.2.4. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем и заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

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

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

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

3.2.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке при предоставлении документов, подтверждающих льготное положение.

3.2.6. Личный прием главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем или заместителями с участием руководителей органов администрации муниципального образования город Армавир и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Специалисты отдела по работе с обращениями организуют приемы главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.10. Карточки личного приема главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем или заместителями оформляются специалистами отдела по работе с обращениями в день проведения приема (приложение 6).

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

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

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

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) специалистами отдела по работе с обращениями в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования город Армавир, на следующий день после регистрации направляются специалистами отдела по работе с обращениями направляются в соответствующие структурные подразделения администрации муниципального образования город Армавир использованием СЭД.

3.2.18. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное

обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети "Интернет" в ходе личного приема главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, без их согласия.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1.В администрации муниципального образования город Армавир контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя и заместителей, осуществляется отделом по работе с обращениями.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или "особый контроль" принимается главой муниципального образования город Армавир, первым заместителем и заместителями, по предложениям специалистов отдела по работе с обращениями.

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

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

4.6. 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.

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

4.8. 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;

снятие обращений с контроля.

4.9. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования город Армавир, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.7. и 5.8 Инструкции, начальником отдела по работе с обращениями принимается решение о направлении в течение 1 дня со дня поступления ответа в отдел по работе с обращениями информации о выявленных нарушениях в адрес главы муниципального образования город Армавир с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.10. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования город Армавир либо первого заместителя или заместителей в течение 3 дней со дня поступления ответа в отдел по работе с обращениями. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения; комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

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

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования город Армавир; о справочных телефонах и почтовых; об адресе официального сайта администрации муниципального образования город Армавир в сети "Интернет", адресе электронной почты отдела по работе с обращениями; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение администрации муниципального образования город Армавир:

почтовый адрес: 352900, г. Армавир, ул. Карла Либкнехта, д. 52.

Прием граждан в приемной администрации муниципального образования город Армавир (г. Армавир, ул. Карла Либкнехта, 52) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон администрации муниципального образования город Армавир, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования город Армавир: +7 (86137)3-80-06.

Телефон начальника отдела по работе с обращениями: +7 (86137)3-80-70.

Официальный сайт администрации муниципального образования город Армавир в сети "Интернет":(armavir@mo.krasnodar.ru.).

5.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования город Армавир осуществляется при:
непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в отделе по работе с обращениями.

На входе в приемную администрации муниципального образования город Армавир в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты по работе 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 отдела по работе с обращениями называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в приемной администрации муниципального образования город Армавир 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 администрации муниципального образования город Армавир; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования город Армавир; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город Армавир и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

Начальник отдела по работе с обращениями
граждан администрации муниципального
образования город Армавир Е.С.
Слепченко

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ №
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от"—" 20_ г.

Комиссия в составе:
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
в администрацию муниципального образования город Армавир
(число, месяц, год)
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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ № ____
о недостаче документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от "20 г.

Комиссия в составе:
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию муниципального образования город Армавир
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за №
от гражданина_____ ,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: (муниципальное образование, населенный пункт)
При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:
Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.
Подписи:

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

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ №
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов
от 20— г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию муниципального образования город Армавир (число, месяц, год) края поступило обращение гражданина_____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии)) проживающего по адресу: _____ .

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ №
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от 20_ г.

Комиссия в составе:
_____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
в администрацию муниципального образования город Армавир
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за №
от гражданина _____ , проживающего по адресу:
_____
(фамилия, инициалы)
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:
Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить): возвращены: __ ;
(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____ _____ ;
(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования _____ _____ .
(наименование места хранения)
Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.
Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

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

(Ф.И.О. заявителя)

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

О _____ _____ _____,
(дата, номер)

2) _____ _ _____,
(дата, номер)

3) _ _____ _____ __ _____ _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на л. в экз.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №

Ф.И.О. заявителя_____
Адрес места жительства или адрес электронной почты
телефон (при наличии)
Дата приема _____ _____
Содержание вопроса _____ _____ _____ _____

Исполнитель _____
Резолюция _____ _____ _____
Автор резолюции (_____)

(Ф.И.О.) (подпись)