



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АБИНСКИЙ РАЙОН

от 4.06.2014

г. Абинск

№ 904

#### Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» администрация муниципального образования Абинский район **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования Абинский район, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Абинский район:

1) от 2 июня 2009 года № 704 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Абинский район»;

2) от 10 декабря 2010 года № 4441 «О внесении изменений в административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Абинский район».

4. Общему отделу администрации муниципального образования Абинский район (Белая) опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете Абинского района «Абинский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования, управляющего делами Е.И.Холошину.

6. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава муниципального образования  
Абинский район

А.А. Чабанец



## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Абинский район  
от 04.06.14 № 904

### ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан  
в администрации муниципального образования Абинский район

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский 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 взаимодействие администрации муниципального образования Абинский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, законодательным (представительным) органом государственной власти Краснодарского края и представительным органом муниципального образования Абинский район, органами местного самоуправления муниципального образования, входящих в состав муниципального образования Абинский район при рассмотрении обращений граждан.

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

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

- устав муниципального образования Абинский район;

- постановление главы муниципального образования Абинский район от 27 февраля 2009 года № 679 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Абинский район».

1.3. Действие Порядка распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В администрации муниципального образования Абинский район обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.



1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется администрацией муниципального образования Абинский район во взаимодействии с органами местного самоуправления городских и сельских поселений Абинского района, в соответствии с их компетенцией.

1.6. Организационно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район осуществляется общим отделом администрации муниципального образования Абинский район (далее – общий отдел) в соответствии с Положением об общем отделе администрации муниципального образования Абинский район, утвержденным распоряжением главы муниципального образования Абинский район от 27 февраля 2009 года № 7-р.

1.7. Рассмотрение обращений граждан основывается на принципах гласности и открытости.

## 2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о Порядке осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

2.2. Основные требования к информированию граждан о Порядке: достоверность предоставляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

2.3. Для получения информации о Порядке граждане обращаются:

- лично в общественную приемную главы муниципального образования Абинский (далее - общественная приемная) и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район;
- по телефону в общественную приемную и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район;
- письменно (почтой, электронной почтой, по каналам факсимильной связи) в общественную приемную и отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район.

2.4. Информация о Порядке представляется непосредственно в общественной приемной, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район с использованием телефонной связи, посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовом адресе, режиме работы общественной приемной, справочных телефонах, адресе официального сайта, электронной почты (приложение № 1), графике личного приема граждан на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации муниципального образования Абинский район.

2.5. В администрации муниципального образования Абинский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной.

2.6. Помещения, выделенные для осуществления работы с обращениями 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».

2.7. Рабочее место специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме. Общественная приемная оборудуется стульями, столом, средствами оказания первой медицинской помощи, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.8. На информационном стенде размещаются: текст Порядка, тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок работы с обращениями граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; график приема граждан заместителями главы муниципального образования Абинский район, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район.

2.9. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, либо бейджем, содержащими сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

2.10. При информировании о порядке работы с обращениями, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Абинский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.11. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район возлагается на руководителей.

2.12. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

## 3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Абинский район или должностному лицу муниципального образования Абинский район в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

Администрация муниципального образования Абинский район или должностное лицо по направлению в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом



тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за три дня до истечения срока исполнения.

3.4. 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.

3.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобретенному 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.

3.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

3.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Абинский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет заведующий общественной приемной.

#### 4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Основание для начала первичной обработки - поступление в администрацию муниципального образования Абинский район письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

4.3. Обращения на имя главы муниципального образования Абинский район, его заместителей, поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Абинский район по почте, проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем начальнику общего отдела. Начальник общего отдела - дежурному отделу внутренних дел Абинского района Краснодарского края.

4.4. 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 № 2, 3), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются

денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4).

4.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится 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».

4.6. 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 Абинский район.

4.7. Поступившие в адрес заместителей главы муниципального образования Абинский район или руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются им без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма руководителем классифицируются как обращения, последний возвращает письмо в общий отдел администрации муниципального образования Абинский район для регистрации в установленном порядке.

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

4.9. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Абинский район, доставленные в администрацию муниципального образования Абинский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются заведующим общественной приемной.

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

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись, дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. На копии обращения проставляется штамп - уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Абинский район с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон.

#### 5. Регистрация обращений



5.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Абинский район письменные обращения граждан регистрируются в электронной системе «СИНКОПА – Документ» и журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 5) в течение трех дней с момента их поступления.

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

5.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

5.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

В электронную систему «СИНКОПА – Документ» вносятся:

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

- социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

- доставлено лично либо через посредника;

- сведения о повторности или многократности обращения;

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

- тематика обращения;

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

- указываются сроки исполнения поручения.

5.4. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

5.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. При регистрации проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (например - «коллектив МОУ СОШ № 1»).

5.6. 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».

5.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то при регистрации вносится запись «без подписи».

5.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителя возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения. При рассмотрении обращения заявитель имеет право предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.9. Все поступившие обращения граждан в администрацию муниципального образования Абинский район ставятся на контроль.

## 6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. Основание для направления обращений на рассмотрение - регистрация обращения в журналах: учета обращений, поступивших по многоканальному, круглосуточному телефону в администрации Краснодарского края, регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» в общественной приемной главы муниципального образования Абинский район и электронной системе «СИНКОПА – Документ».

6.2. Заместитель главы муниципального образования, управляющий делами рассматривает почту, готовит проект поручения главы (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения), в день регистрации представляет обращение главе муниципального образования Абинский район для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение с резолюцией главы муниципального образования Абинский район направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район и администрации городских и сельских поселений Абинского района. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Абинский район или должностного лица, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если текст письменного обращения не подается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию муниципального образования Абинский район или отраслевые (функциональные) органы муниципального образования Абинский район, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются



прочтению по форме согласно приложению (приложение № 6).

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

6.5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который обобщает материал и готовит информацию главе и заявителю, всем остальным соисполнителям направляются копии обращения.

6.6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную.

6.7. Если обращение в администрацию муниципального образования Абинский район направлено не по территориальной принадлежности (из администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края), заведующий общественной приемной регистрирует обращение, затем направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

6.8. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район непосредственные исполнители определяют руководителей. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

6.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Абинский район, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## 7. Рассмотрение обращений

7.1. Основание для начала рассмотрения обращения – получение

исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

7.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовятся и направляется ответ. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственным исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

## 7.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

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

7.4. 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 поднимаемому 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 считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

7.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Абинский район рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Абинский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

7.7. 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 настоящим Порядком.

7.8. 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



Абинский район на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или заведующего общественной приемной (приложение № 7), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Абинский район или заместителя главы муниципального образования Абинский район.

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

## 8. Ответы на обращения

8.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

8.2. 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.

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

8.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.5. 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 повторное рассмотрение принимается главой муниципального образования Абинский район, его заместителями.

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

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

8.8. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Абинский район или его заместителями, к компетенции которых относятся рассмотрение обращения.

8.9. Ответы на обращения, поступившие из исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Абинский район либо его заместителями.

8.10. 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 (приложение № 8).

8.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Абинский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.12. 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 с приложением его копии.

8.13. 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».

8.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливавшем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

8.16. 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.

8.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

8.18. При согласии должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

Заведующий общественной приемной в электронной системе «СИНКОПА – Документ» фиксирует, а в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).



## 9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

9.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Абинский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общественной приемной.

9.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

9.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения на имя главы муниципального образования Абинский район, в администрацию Краснодарского края, Законодательное Собрание Краснодарского края, прокуратуру, СМИ;
- копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;

- поручения по рассмотрению обращения;

- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись);

- запросы, материалы проверки по обращению (если она проводилась).

9.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

## 10. Организация личного приема граждан

10.1. Прием посетителей в общественной приемной осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов, пятница - с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 13.00 часов. Прием граждан и организация личного приема главы муниципального образования Абинский район осуществляется заведующим общественной приемной.

10.2. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

10.3. При приеме граждан предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, краткая аннотация вопроса и другие сведения вносятся в журнал регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан главы муниципального образования Абинский район (приложение № 9).

10.5. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поданный вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Абинский район, решить вопрос о

приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования в составе муниципального образования Абинский район (по месту жительства).

При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общественную приемную может быть приглашен специалист соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Абинский район.

10.6. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп о принятии), которое регистрируется и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

10.7. Заведующий общественной приемной производит запись граждан на личный прием к главе муниципального образования Абинский район. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема гражданина (приложение № 10).

10.8. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Абинский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, согласно графику приема граждан по личным вопросам.

Организация личного приема граждан и ведение документооборота заместителями главы муниципального образования Абинский район возложена на ответственных лиц, назначенных заместителями главы муниципального образования Абинский район в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район (оформление карточек личного приема гражданина, контроль исполнения поручений).

10.9. График приема граждан заместителями главы муниципального образования Абинский район и руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район ежегодно утверждается главой муниципального образования Абинский район и размещается на информационном стенде администрации муниципального образования Абинский район, на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район, публикуется в средствах массовой информации.

10.10. К личному приему главы муниципального образования Абинский район заведующий общественной приемной готовит подборку материалов по предыдущим рассмотрениям обращений, приглашает для участия в приеме руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район, глав городских и сельских поселений Абинского района и непосредственно принимает участие в приеме.

10.11. За один день до личного приема главе муниципального образования Абинский район представляется реестр граждан, записавшихся на прием, и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются) для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

10.12. По окончании приема глава доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его 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 может быть рассмотрено его обращение по существу. 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.

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

10.14. Глава муниципального образования Абинский район принимает решение о постановке вопроса на контроль.

10.15. Карточка личного приема гражданина (при необходимости с приложениями к ней) заведующим общественной приемной на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя – по факсимильной связи.

10.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

10.17. Для жителей городских и сельских поселений Абинского района специалисты администрации муниципального образования Абинский район совместно с территориальными государственными органами исполнительной власти в Абинском районе проводят «Выездной прием» граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Абинский район. Состав специалистов, участвующих в работе «Выездной приемной», формируется заведующим общественной приемной на основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих из городских и сельских поселений Абинского района.

В ходе работы «Выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема гражданина. Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования Абинский район, которые рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

11. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район

11.1. Все звонки, поступающие на телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район (далее «Горячая линия»), фиксируются заведующим общественной приемной.

11.2. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Горячая линия» хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

11.3. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» осуществляется в журнале регистрации учета обращений граждан поступивших по телефону «Горячая линия», и осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

11.4. Заведующей общественной приемной в день регистрации обращения оформляет карточку и готовит проект поручения за подписью главы муниципального образования Абинский район.

11.5. Рассмотрение устных обращений, поступивших по телефону «Горячая линия», аналогичен письменным и осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

11.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», по которым администрацией муниципального образования Абинский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется заведующим общественной приемной.

11.7. Подготовка ответов на устные обращения, поступившие по телефону «Горячая линия» и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

12. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

12.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации муниципального образования Абинский район 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.

12.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению 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.

12.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Абинский район принимается главой муниципального образования Абинский район, его заместителями по предложениям заведующего общественной приемной.

12.4. В отраслевых (функциональных) органах / администрации муниципального образования Абинский район постановка обращений на контроль определяется руководителями.

12.5. На особый 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 особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации,



выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, прокуратуры ставятся на особый контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации и администрации Краснодарского края. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Абинский район, осуществляется заведующим общественной приемной, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район – специалистами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

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

12.7. Ответы на обращения в администрацию Краснодарского края, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Абинский район.

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

12.9. В администрации муниципального образования Абинский район контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Абинский район, осуществляется заведующим общественной приемной, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Абинский район – специалистом, ответственным за делопроизводство.

12.10. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, осуществляющие контроль, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Ответственность специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений,

касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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.

12.11. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

12.12. 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, который осуществляет заведующий общественной приемной.

12.13. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

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

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

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

12.17. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район осуществляется курирующим заместителем главы муниципального образования Абинский район.

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

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

### 13. Анализ и обобщение вопросов обращений

#### 13.1. Аналитическая работа в администрации муниципального образования



Абинский район ведется заведующим общественной приемной, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Абинский район – специалистами, ответственными за работу с обращениями.

13.2. Заведующий общественной приемной проводит еженедельный, ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения. Информация о работе с обращениями граждан еженедельно представляется главе муниципального образования Абинский район.

13.3. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями направляется в общий отдел органами местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Абинский район.

13.4. На основе анализа обращений граждан и информации, поступающей из муниципальных образований в составе муниципального образования Абинский район, начальником общего отдела планируется оказание практической и методической помощи органам местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Абинский район.

13.5. Заведующий общественной приемной ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, в том числе полученных из органов местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Абинский район, готовит статистические отчеты (1 раз в полугодие - с пояснительными записками) о работе с обращениями граждан и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края. Ежеквартально, до 1-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, в администрацию Краснодарского края направляется статистический отчет (с пояснительной запиской) о работе с обращениями граждан, поступивших на имя Президента Российской Федерации.

13.7. Результаты анализа размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в разделе «Работа с обращениями граждан», а также используются при принятии решений о необходимости внесения соответствующих изменений в Порядок.

Начальник общего отдела

О.Б.Белая

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Абинский район

### Информация

о почтовом адресе, режиме работы общественной приемной, справочных телефонах, адресе официального сайта, электронной почты

Почтовый адрес администрации муниципального образования Абинский район: 353301, Краснодарский край, г. Абинск, ул. Интернациональная, 31.

Режим работы общественной приемной:

с понедельника по 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.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной (ул.Интернациональная, 31, г.Абинск), осуществляется ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00 в каб. № 1, тел. 8(86150)5-41-64 кроме выходных и праздничных дней.

Запись граждан к главе муниципального образования Абинский район производится предварительно по тел. 8 (86150) 5-41-64 или в каб. № 1 по адресу: ул. Интернациональная, 31, г.Абинск,

Глава муниципального образования Абинский район ведет прием граждан еженедельно по понедельникам с 08.00 до 10.00 каб. № 1, тел. 8(86150) 5-41-64.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86150)5-41-64.

Телефон заведующего общественной приемной: 8(86150)5-41-64.

Телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Абинский район 8(86150) 5-41-64 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 16.00).

Адрес официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район: [www.abinskiy.ru](http://www.abinskiy.ru), раздел «Виртуальная приемная»: [abinsk@mo.krasnodar.ru](mailto:abinsk@mo.krasnodar.ru)

Начальник общего отдела

О.Б.Белая



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

АКТ № \_\_\_\_\_

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

от «\_\_»\_\_20\_\_года

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)  
в администрацию муниципального образования Абинский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина (ки),  
проживающего(щей) по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела



О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

АКТ № \_\_\_\_\_

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

от «\_\_»\_\_201\_\_года

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)  
в администрацию муниципального образования Абинский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина(ки),  
проживающего(щей) по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружена недоста  
ча документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а  
именно: \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела



О.Б.Белая



ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

АКТ № \_\_\_\_\_

о вложении денежных знаков, ценных бумаг, оригиналов документов в  
заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « » 201\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)  
в администрацию муниципального образования Абинский район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина(ки),  
проживающего(щей) по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а  
именно: \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела

О.Б.Белая

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

Журнал  
учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан

| 1                                           | 2                                               | 3                                                                 | 4                | 5                                | 6                         | 7                                                                    |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| № п/п,<br>дата<br>поступле<br>ния<br>письма | Ф.И.О.<br>заявителя<br>и адрес места жительства | Из какого органа<br>поступило письмо №, дата<br>(автор поручения) | Вопрос обращения | Кому<br>поручено<br>рассмотрение | Срок<br>рас-<br>смотрения | Когда<br>фактически<br>рассмотрено,<br>результат<br>рассмотрени<br>я |

О.Б.Белая

Начальник общего отдела



# ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

Главе (заместителю главы)  
муниципального образования  
Абинский район  
  
(инициалы, фамилия)

## О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О.  
заявителя) \_\_\_\_\_ по вопросу \_\_\_\_\_

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

- 1) \_\_\_\_\_ (дата, номер)
- 2) \_\_\_\_\_ (дата, номер)
- 3) \_\_\_\_\_ (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

Должность \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

О.Б.Белая

# ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

Форма  
уведомления заявителю при поступлении обращения,  
текст, которого не поддается прочтению

Фамилия, инициалы заявителя  
(в дателъном надеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) .....!  
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в  
соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №  
59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,  
Ваше обращение рассмотрено не будет.

Должность \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

О.Б.Белая



# ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

Форма ответа заявителям  
при рассмотрении коллективного обращения

Фамилия, инициалы заявителя  
(в *дательном надеже*)  
(для информирования всех  
заинтересованных лиц)  
Адрес заявителя

О рассмотрении коллективного обращения

Уважаемый (ая) .....!  
(имя, отчество)  
или: Уважаемые жители!

По поручению (Администрации Президента Российской Федерации,  
администрации Краснодарского края, главы муниципального образования  
Абинский район и др.) рассмотрено Ваше коллективное обращение.

Должность (подпись) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела О.Б.Белая

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

## Журнал регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан главы муниципального образования Абинский район

| 1<br>№ п/п | 2<br>Дата приема | 3<br>Ф.И.О. заявителя и<br>адрес его места<br>жительства | 4<br>Кому поручено<br>рассмотрение | 5<br>Вопрос обращения | 6<br>Срок<br>рассмотрения | 7<br>Когда фактически<br>рассмотрено,<br>результат<br>рассмотрения |
|------------|------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|------------|------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|

О.Б.Белая

*(Подпись)*

Начальник общего отдела



ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
муниципального образования  
Абинский район

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

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

Адрес, телефон \_\_\_\_\_  
Место работы \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_  
Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_ листах подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|------|-----------------|----------------|
|      |                 |                |
|      |                 |                |
|      |                 |                |
|      |                 |                |

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_  
Адресат \_\_\_\_\_  
Содержание \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_  
Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_  
Дело \_\_\_\_\_ Опись \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела \_\_\_\_\_  
О.Б.Белая