

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛАБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ЛАБИНСКОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 02.03.2017

№ 201

г.Лабинск

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан  
в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района**

В целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 7 мая 2013 года № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О Порядке рассмотрения обращений граждан», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (далее - Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Лабинского городского поселения Лабинского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 13 июня 2013 года № 531 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района»;

2) постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 25 мая 2015 года № 474 «О внесении изменений в постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 13 июня 2013 года № 531 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района»;

3) постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 17 июля 2015 года № 699 «О внесении изменений в постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 13 июня 2013 года № 531 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района»;

4) постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 16 декабря 2015 года № 1536 «О внесении изменений в постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 13 июня 2013 года № 531 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района»;

5) постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 12 сентября 2016 года № 1266 «О внесении изменений в постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 13 июня 2013 года № 531 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района».

4. Отделу делопроизводства администрации (Переходько) настоящее постановление опубликовать на сайте «Лабинск-официальный» по адресу: <http://лабинск-официальный.рф> и разместить на официальном сайте администрации Лабинского городского поселения Лабинского района <http://www.labinsk-city.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района А.А. Симирикова.

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

Глава администрации  
Лабинского городского поселения



А.Н. Матыченко

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Лабинского городского поселения

Лабинского района

от 02.03.2014 № 201

### ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в администрации  
Лабинского городского поселения Лабинского района

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (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 (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Лабинского городского поселения Лабинского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципального образования Лабинский район при рассмотрении обращений граждан (блок-схема рассмотрения обращения - приложение № 12).

1.2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами обращений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Перечень нормативно 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»;

Федеральный закон от 7 мая 2013 года № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных

правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О Порядке рассмотрения обращений граждан»;

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

Устав Лабинского городского поселения Лабинского района и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края.

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

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

## 2. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о Порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Рассмотрение обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется специалистами администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (далее по тексту - администрация) во взаимодействии с органами исполнительной власти Краснодарского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами местного самоуправления муниципального образования Лабинский район в соответствии с их компетенцией и осуществляется через отдел делопроизводства администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (далее по тексту – отдел делопроизводства).

Местонахождение администрации: 352500, Краснодарский край, г.Лабинск, ул.Красная, 48.

Местонахождение кабинета главы: 352500, Краснодарский край, г.Лабинск, ул.Красная, 48, кабинет № 1.

Местонахождение зала заседаний администрации: 352500, Краснодарский край, г.Лабинск, ул.Красная, 48, кабинет № 14.

Местонахождение приемной главы: 352500, Краснодарский край, г.Лабинск, ул.Красная, 48, кабинет № 2.

Местонахождение отдела делопроизводства: 352500, Краснодарский край, г.Лабинск, ул.Красная, 48, кабинет № 20.



Режим работы администрации: понедельник – четверг с 9-00 до 18-12 часов, перерыв с 13-00 до 14-00 часов, пятница с 9-00 до 17-12 часов, перерыв с 13-00 до 14-00 часов. Выходные дни: суббота – воскресенье.

Телефоны специалистов отдела делопроизводства администрации:  
кабинет № 2 – 8(861-69)-3-12-40, факс 8(861-69)-3-30-75;  
кабинет № 20 – 8(861-69)-3-18-86.

Телефон «Горячей линии» - 8(861-69)-3-12-40.

Официальный сайт администрации Лабинского городского поселения Лабинского района в сети «Интернет» <http://labinsk-city.ru>.

#### 2.1.2. Информирование заявителей.

2.1.2.1. Информирование граждан осуществляется непосредственно отделом делопроизводства администрации Лабинского городского поселения Лабинского района с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы отдела делопроизводства администрации и отраслевых (функциональных) органов администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, на информационных стендах, в отделе делопроизводства администрации и отраслевых (функциональных) органах администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, в средствах массовой информации.

2.1.2.2. В доступном для обозрения месте (в холле администрации Лабинского городского поселения) размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы, а также информация предоставляется посредством её размещения в официальных средствах массовой информации администрации Лабинского городского поселения Лабинского района и на официальных сайтах.

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

2.1.3. Для получения информации о ходе рассмотрения обращения граждане обращаются:

2.1.3.1. Лично в отдел делопроизводства администрации и отраслевые (функциональные) органы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района.

2.1.3.2. По телефону в отдел делопроизводства администрации и отраслевые (функциональные) органы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района.

2.1.3.3. Письменно (почтой, факсимильной связью, электронной почтой) в отдел делопроизводства администрации и отраслевые (функциональные) органы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района.

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

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

#### 2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах администрации Лабинского городского поселения размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; график приема граждан.

2.2. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Заявитель для рассмотрения обращения устно или письменно обращается в администрацию. Виды обращений могут быть следующие:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, в том числе и ходе предоставления муниципальной функции, предусмотренной настоящим Порядком.

2.3.1. Письменное обращение (приложение № 1) 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 должностного лица;

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

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3.2. Заявители могут обращаться в администрацию лично (или через законного представителя) при посещении, а также направлять как индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

2.3.3. Основания для отказа в приеме обращений отсутствуют.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Лабинского городского поселения по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Лабинского городского поселения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, глава администрации или его заместители, давшие поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» главе администрации или его заместителям, давшим поручение по

рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия главой администрации или его заместителями решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

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

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

2.4.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Лабинского городского поселения запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел делопроизводства.

2.4.9. Конечный результат рассмотрения обращения:

2.4.9.1. Получение заявителем письменного ответа о рассмотрении его обращения.

### 3. Состав, последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.2. Регистрация обращений.

3.1.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4. Рассмотрение обращений.

3.1.5. Контроль за рассмотрением обращений.

3.1.6. Подготовка ответов на обращения.

3.1.7. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячей линии».

3.1.8. Организация личного приема граждан главой Лабинского городского поселения.

3.1.9. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.



3.1.10. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

3.1.11. Анализ и обобщение вопросов обращений.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление письменного обращения гражданина в администрацию Лабинского городского поселения Лабинского района.

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

3.2.3. Обращения на имя главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, его заместителей поступают в приемную главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района.

3.2.4. В приемной главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

3.2.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 5, 6), также составляется акт (приложение № 7) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое). Указанные акты хранятся в отделе делопроизводства администрации и отраслевых (функциональных) органах администрации Лабинского городского поселения Лабинского района: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.6. 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».

3.2.7. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат регистрации в день поступления.

3.3. Регистрация обращений.

3.3.1. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с даты их поступления в журнале учета письменных обращений граждан (приложение № 11).

3.3.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.3.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте

проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

3.3.4. В журнал учета письменных обращений граждан вносится:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

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

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

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение.

3.3.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан вносятся первые две-три 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. В журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал учета письменных обращений граждан вносится запись «без подписи».

3.3.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством РФ). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации с письменного заявления гражданина. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.4. Направление обращений на рассмотрение.



3.4.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в журнале учета письменных обращений граждан.

3.4.2. Специалист отдела делопроизводства администрации, рассматривающий почту, в день регистрации обращения:

представляет обращение главе администрации Лабинского городского поселения или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию Лабинского городского поселения Лабинского района о результатах его рассмотрения;

направляет на исполнение в отраслевой (функциональный) орган администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, с резолюцией за подписью главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместителей (в поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выездом (выездом) на место, с участием заявителя (заявителей), с проведением собрания и другие). По каждому обращению дается поручение дать ответ заявителю.

Если в поручении определено рассмотрение с участием заявителя (заявителей), с выездом на место, или комиссионное рассмотрение, то специалистом отдела делопроизводства исполнителю выдается акт рассмотрения с участием заявителя (заявителей) (приложение № 2), акт рассмотрения с выездом на место (приложение № 3) или акт комиссионного рассмотрения (приложение № 4) для заполнения при рассмотрении обращения.

3.4.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.4.4.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.4.5. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его в отдел делопроизводства администрации, вместе с ответом на обращение.

3.4.7. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел делопроизводства администрации с мотивированной служебной запиской на имя 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 отдел делопроизводства администрации.

3.4.8. Непосредственные исполнители определяются главой Лабинского городского поселения или его заместителями.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

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

3.5. Рассмотрение обращений.

3.5.1. Основание для начала процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

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

3.5.3. Лицо, осуществляющее рассмотрение обращения:

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

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

3.5.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения поступившего первым, считаются первичными. Не являются 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.

3.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации Лабинского городского поселения Лабинского района либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.5.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные

мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместители, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 8) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

3.5.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные передаются на хранение в архив отдела делопроизводства администрации. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

3.5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.6. Контроль за рассмотрением обращений.

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

3.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

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

3.6.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, его заместителями, по предложению специалиста отдела делопроизводства администрации.

3.6.4. В отраслевых (функциональных) органах администрации Лабинского городского поселения постановка обращений на контроль определяется руководителями (начальниками).

3.6.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц,



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, администрации муниципального образования Лабинский район, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан.

3.6.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, осуществляется специалистом отдела делопроизводства администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

3.6.7. Обращения, поступившие в администрацию Лабинского городского поселения Лабинского района из федеральных и краевых органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

3.6.8. Обращения, по которым администрацией Лабинского городского поселения Лабинского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел делопроизводства администрации, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, 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 поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.6.9. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных и краевых органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел делопроизводства администрации с оригиналами обращений и приложениями к ним.

3.6.10. Подлинники обращений граждан в федеральные и краевые органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В отделе делопроизводства администрации хранятся их копии.

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

3.6.12. Если в ответе, поступившем в администрацию Лабинского городского поселения Лабинского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

3.6.13. Отдел делопроизводства администрации Лабинского городского поселения Лабинского района осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.7. Подготовка ответов на обращения.

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

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

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

3.7.4. 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.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместителями, по предложению специалиста отдела делопроизводства администрации.

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

3.7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то данное обращение необходимо взять на контроль до полного исполнения с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

3.7.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.



3.7.9. Ответы заявителям подписываются главой администрации или его заместителями.

3.7.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных и краевых органов государственной власти, муниципального образования Лабинский район, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместителями.

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

3.7.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Лабинского городского поселения Лабинского района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.7.14. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации муниципального образования Лабинский район, администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.7.15. 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.

3.7.16. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.7.17. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.7.18. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям в указанные сроки, согласно действующему законодательству, и качество ответов.

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

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.7.20. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Лабинского городского поселения 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.

3.8. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячей линии».

3.8.1. Основание для начала рассмотрения обращения – поступление звонка на телефон «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения.

3.8.2. Устные обращения, поступающие на телефон «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, принимаются специалистом отдела делопроизводства администрации и обрабатываются в день поступления.

3.8.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

3.8.4. При обращении на телефон «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. На заявителя оформляется учетная карточка (приложение № 10). В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.8.5. Специалист отдела делопроизводства администрации, осуществляющий прием звонков, даёт устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Лабинского городского поселения; о порядке направления обращений в администрацию Лабинского городского поселения; предоставляет адреса органов исполнительной власти Лабинского городского поселения, муниципального образования Лабинский район, Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с его компетенцией.

3.8.6. По вопросу личного приема граждан главой Лабинского городского поселения, специалист отдела делопроизводства предлагает направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.8.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, ведется в журнале регистрации обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии» (приложение № 10), и аналогичны порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.2, 3.3.4 -3.3.7 Порядка.

3.8.8. Специалист отдела делопроизводства администрации, принимающий телефонные звонки по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, в день поступления обращения оформляет учетную карточку и готовит проект поручения за подписью главы Лабинского городского поселения или его заместителя.

3.8.9. Если в процессе общения с заявителем по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения выяснится, что устного обращения недостаточно, и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию Лабинского городского поселения.

3.8.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой или отправкой в конверте с использованием услуг Почты России.

3.8.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в приемную администрации. 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 отдел делопроизводства администрации.

3.8.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное в приемную администрации как направленное не по компетенции, передается в отдел делопроизводства администрации для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.4.2 Порядка.

3.8.13. Направление устного обращения, поступившего по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, на рассмотрение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.6, 3.4.8 Порядка.

3.8.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1-3.5.4, 3.5.8, 3.5.10 Порядка.

3.8.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, по которым администрацией

Лабинского городского поселения запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел делопроизводства.

3.8.16. Подготовка ответов по устным обращениям, поступившим по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.7.1-3.7.19, 3.7.22-3.7.23, 3.10 Порядка.

3.9. Организация личного приема граждан главой Лабинского городского поселения.

3.9.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в приемную администрации Лабинского городского поселения или отдел делопроизводства администрации.

3.9.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Лабинского городского поселения Лабинского района и в отделе делопроизводства администрации осуществляется с 9 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин. и с 14 час. 00 мин. до 18 час. 12 мин., пятница с 9 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин. и с 14 час. 00 мин. до 17 час. 12 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к руководству администрации Лабинского городского поселения Лабинского района ведет специалист отдела делопроизводства администрации.

3.9.3. Личный прием граждан проводится каждую вторую и четвертую среду месяца с 9 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин., осуществляется главой администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, его заместителями или уполномоченными ими лицами.

3.9.4. График приема граждан должностными лицами администрации Лабинского городского поселения Лабинского района утверждается главой администрации Лабинского городского поселения Лабинского района или его заместителем, исполняющим обязанности главы администрации на время его отсутствия, и размещается в холле администрации.

3.9.5. Организацию личного приема граждан в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района осуществляет отдел делопроизводства администрации.

3.9.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

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

3.9.8. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал регистрации личного приема граждан главой Лабинского городского поселения (приложение № 9).

3.9.9. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

3.9.10. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком



порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя решить вопрос в соответствующий отраслевой (функциональный) орган администрации Лабинского городского поселения Лабинского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов для участия в личном приёме граждан главой Лабинского городского поселения может быть приглашен специалист соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации Лабинского городского поселения Лабинского района.

3.9.11. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке и ставится на контроль.

3.9.12. Специалист отдела делопроизводства администрации производит запись на личный прием к главе администрации Лабинского городского поселения Лабинского района и его заместителям. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 9).

3.9.13. К личным приемам должностных лиц администрации Лабинского городского поселения Лабинского района специалист отдела делопроизводства администрации готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации и непосредственно принимает участие в приемах.

3.9.14. За два дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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

3.9.16. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистом отдела делопроизводства администрации на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.9.17. На каждого заявителя, принятого руководством администрации Лабинского городского поселения, оформляется регистрационно-контрольная карточка.

Рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, осуществляется в полной аналогии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

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

3.9.19. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой Лабинского городского

поселения или его заместителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.9.20. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации Лабинского городского поселения «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

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

3.10. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.10.1. Обращения, по которым администрацией Лабинского городского поселения Лабинского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе делопроизводства администрации.

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

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 2.1.5 Порядка.

3.10.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Лабинского городского поселения, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.10.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - постоянно. По истечении пяти лет подлежат передаче в архив муниципального образования Лабинский район.

3.11. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

3.11.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, 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.



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

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

3.12. Анализ и обобщение вопросов обращений.

3.12.1. Аналитическая работа в администрации Лабинского городского поселения Лабинского района ведется специалистом отдела делопроизводства администрации, являющимся ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

3.12.2. Анализ работы с обращениями граждан проводится ежемесячно, ежеквартально по итогам года и отражает:

количество поступивших письменных и устных обращений (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);

тематику вопросов обращений;

количество и характер повторных обращений;

количество обращений, рассмотренных комиссионно с выездом на место;

результативность рассмотрения;

количество нарушений сроков;

количество нарушений прав заявителей и меры наказания виновных;

формы работы с населением и ряд других показателей.

Специалист отдела делопроизводства администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, в том числе полученных из органов местного самоуправления муниципального образования Лабинский район, готовит статистические отчеты один раз в квартал (с пояснительными записками) о работе с обращениями граждан и направляет в общественную приемную администрации муниципального образования Лабинский район.

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

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

4.1.2. В администрации Лабинского городского поселения контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Лабинского городского поселения и его заместителей, осуществляется отделом делопроизводства администрации.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

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

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Лабинского городского поселения принимается главой администрации Лабинского городского поселения, его заместителями, начальником отдела делопроизводства администрации.

4.2.2. В отделах и структурных подразделениях администрации Лабинского городского поселения, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Лабинского городского поселения, и её структурных подразделениях, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации Краснодарского края и Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из администрации Краснодарского края и Администрации Президента Российской Федерации.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Лабинского городского поселения, осуществляется отделом делопроизводства администрации, в структурных подразделениях администрации Лабинского городского поселения – специалистами, ответственными за ведение делопроизводства.

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию Лабинского городского поселения из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Лабинского городского поселения запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел делопроизводства администрации, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Лабинского городского поселения, 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 поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы администрации Лабинского городского поселения или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел делопроизводства администрации с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В отделе делопроизводства хранятся их копии.

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

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

4.3. Ответственность должностных лиц отдела делопроизводства закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов

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

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

4.3.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и сроков выполнения административных действий специалистом отдела делопроизводства, ответственными за предоставление муниципальной функции, осуществляется начальником отдела делопроизводства.

4.3.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела делопроизводства администрации проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела делопроизводства администрации положений настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной функции.

4.3.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается

начальником отдела делопроизводства.

4.3.5. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя о результатах рассмотрения).

4.3.6. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан по результатам рассмотрения обращения, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.7. Все должностные лица, участвующие в рассмотрении обращений граждан, несут персональную ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур, указанных в настоящем Порядке.

4.3.8. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных статьями 5.39, 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, - влечет наложение административного штрафа в размере от пяти до десяти тысяч рублей.

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, при рассмотрении обращений граждан, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия администрации, отдела, должностных лиц администрации, муниципальных служащих в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации обращения заявителя;

нарушение срока рассмотрения обращения;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами для рассмотрения обращения;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами для рассмотрения обращения, у заявителя;

отказ в рассмотрении обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,



нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при рассмотрении обращения платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами;

отказ администрации, отдела, должностного лица администрации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращения документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование администрации, отдела, должностного лица администрации или муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

5.4.2. Фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, отдела, должностного лица администрации или муниципального служащего.

5.4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, отдела, должностного лица администрации или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, отдела, должностного лица администрации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

5.6.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией, отделом опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращения документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

5.6.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 раздела 5 настоящего Порядка заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Главе администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

\_\_\_\_\_  
Красная ул., д. 48,  
г.Лабинск, 352500

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)

\_\_\_\_\_  
проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

заявление.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
Подпись заявителя

Я, \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.),

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие уполномоченным должностным лицам администрации Лабинского городского поселения Лабинского района, расположенной по адресу: г.Лабинск, ул.Красная, 48, на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись заявителя

Заместитель главы администрации



А.А.Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА АКТА

рассмотрения обращения с участием заявителя (заявителей)

АКТ

рассмотрения обращения с участием заявителя (заявителей)

\_\_\_\_\_ (дата проведения встречи)

Провели встречу с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя (заявителей))

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (дата регистрации обращения)

рег. № \_\_\_\_\_

по вопросу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (краткое содержание вопроса)

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. членов комиссии, должность)

В ходе встречи выяснено, что \_\_\_\_\_

Заявителю (заявителям) даны разъяснения \_\_\_\_\_

Заявитель (заявители) поставлен (ы) в известность, что его (их) обращение рассмотрено по поручению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование государственного органа или органа местного самоуправления)

и ему (им) будет направлен письменный ответ о результатах рассмотрения обращения

Заявитель (заявители) с разъяснениями ознакомлен (ы):

Подписи членов комиссии:

---

---

---

---

Заместитель главы администрации

---

(подпись заявителя)

---

---

---

---



А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА АКТА  
рассмотрения обращения с выездом на место

АКТ  
рассмотрения обращения с выездом на место

\_\_\_\_\_ (дата выезда на место)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя (заявителей), адрес проживания)

от \_\_\_\_\_ рег. № \_\_\_\_\_ по вопросу \_\_\_\_\_  
(дата регистрации обращения) (краткое содержание вопроса)

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. членов комиссии, должность)

провели встречу с \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя (заявителей))

В ходе выезда на место установлено, что \_\_\_\_\_  
(краткое содержание проблемы,  
выводы о достоверности фактов, изложенных в обращении и др.)

Заявителю (заявителям) даны разъяснения \_\_\_\_\_

Заявитель (заявители) поставлен (ы) в известность, что его (их) обращение рассмотрено по поручению \_\_\_\_\_  
(наименование государственного органа или органа местного самоуправления)

и ему (им) будет направлен письменный ответ о результатах рассмотрения

Подпись заявителя (заявителей):

Подписи членов комиссии:

---

---

---

---

---

---

---

---

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков



ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА АКТА  
комиссионного рассмотрения обращения

АКТ  
комиссионного рассмотрения обращения

\_\_\_\_\_ (дата заседания комиссии)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя (заявителей), адрес проживания)

\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ рег. № \_\_\_\_\_ по вопросу \_\_\_\_\_  
(дата регистрации обращения) (краткое содержание вопроса)

\_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. членов комиссии, должность)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

В ходе рассмотрения обращения установлено, что \_\_\_\_\_  
(краткое содержание проблемы,

выводы о достоверности фактов, изложенных в обращении и др.)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Принято решение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обращение рассмотрено по поручению \_\_\_\_\_  
(наименование государственного органа или

органа местного самоуправления)

Подписи членов комиссии:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

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

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 Лабинского городского поселения Лабинского района  
поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего  
по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА АКТА

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

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 Лабинского городского поселения Лабинского района  
поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА АКТА

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

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 Лабинского городского поселения Лабинского района  
поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего  
по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков



ПРИЛОЖЕНИЕ № 8  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

Руководителю отраслевого  
(функционального) органа  
администрации Лабинского  
городского поселения Лабинского  
района (инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 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) \_\_\_\_\_

Заместитель главы администрации

 А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА ЖУРНАЛА  
регистрации личного приема граждан главой Лабинского городского поселения

Ж У Р Н А Л  
регистрации личного приема граждан главой Лабинского городского поселения

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес места жительства заявителя	Вопрос обращения	Кому поручено рассмотрение	Срок рассмотрения	Когда фактически рассмотрено. Результат рассмотрения

ФОРМА  
регистрационно-контрольной карточки личного приема

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ  
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_  
Адрес местожительства, телефон \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

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

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение на \_\_\_\_\_ листах  
подлежит возврату в отдел  
делопроизводства администрации

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

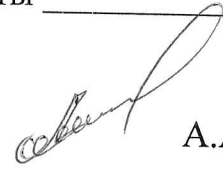
Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_

Резолюция «В дело» \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_  
(дата)

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА ЖУРНАЛА  
регистрации обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии»

Ж У Р Н А Л  
регистрации обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии»

№ п/п	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства	Вопрос обращения	Резолюция руководителя	Дата получения исполнителем, подпись	Срок контроля	Сведения о выполнении

ФОРМА  
учетной карточки

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

Адрес местожительства, телефон \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Поступило в администрацию Лабинского городского поселения по телефону «Горячей линии».

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

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

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания


Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_  
Резолюция «В дело» \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_  
(дата)  
Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

Заместитель главы администрации



А.А. Симириков



ПРИЛОЖЕНИЕ № 11  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

ФОРМА  
журнала учета письменных обращений граждан

ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п-п (он же номер регистрации)	Дата поступления письма (дата регистрации)	Фамилия, имя, отчество заявителя и адрес его места жительства	Из какого органа поступило письмо, номер, дата	Вопрос обращения	Резолюция руководителя	Дата получения исполнения, телем, подпись	Срок рассмотрения	Когда фактически рассмотрено	Результат рассмотрения

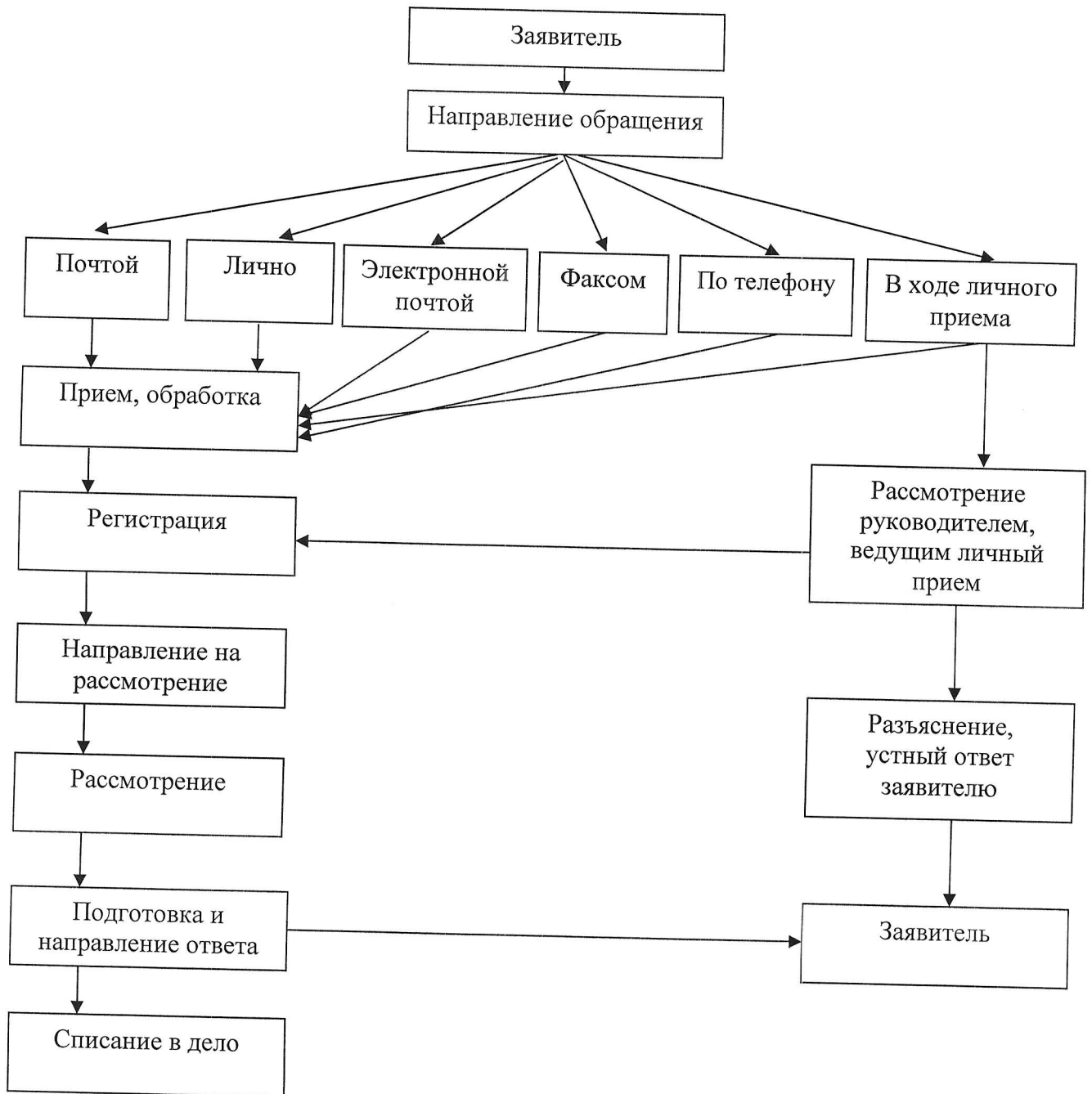
Заместитель главы администрации



А.А. Симириков

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Лабинского городского поселения  
Лабинского района

БЛОК-СХЕМА  
рассмотрения обращения



Заместитель главы администрации

А.А. Симириков