

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОХОМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 22 февраля 2018 г. № 66 Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Вохомского муниципального района Костромской области

В целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Вохомский муниципальный район, администрация Вохомского муниципального района постановляет:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Вохомского муниципального района Костромской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Вохомского муниципального района от 21.12.2009 г. №25 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Вохомского муниципального района Костромской области».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заведующего общим отделом администрации Вохомского муниципального района Т.И. Малюткину.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава Вохомского муниципального района А.М. Адеев

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Вохомского муниципального района Костромской области
От 22 февраля 2018 г. №66

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
Вохомского муниципального района Костромской области

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Вохомского муниципального района Костромской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Вохомского муниципального района Костромской области с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Костромской области, органами исполнительной власти Костромской области и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области при организации рассмотрения обращений граждан.

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, администрацией Вохомского муниципального района и её должностными лицами.

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

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета» от 21 января 2009 года № 7);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 19, 2006 год);

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

Постановление администрации Вохомского муниципального района от 26 февраля 2015 года №32 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Вохомского муниципального района Костромской области»;

Устав муниципального образования Вохомский муниципальный район.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых

вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Требования к порядку рассмотрения

обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации Вохомского муниципального района Костромской области

Почтовый адрес: Советская ул., 39, п. Вохма, Вохомский район, Костромская область

Режим работы:

понедельник - пятница – с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан специалистом по работе с обращениями граждан администрации Вохомского муниципального района осуществляется в помещении администрации Вохомского муниципального района (ул. Советская, д. 39 п. Вохма) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник - пятница – с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут.

Телефон «прямой линии» в приёмную администрации Вохомского муниципального района для приема устных обращений – 8 (49450) 2-13-34 (понедельник с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан – 8 (49450) 2-13-34

Справочный телефон специалиста по работе с обращениями граждан администрации Вохомского муниципального района – 8 (49450) 2-13-34.

Адрес электронной почты администрации Вохомского муниципального района: vohma@adm44.ru

Официальный сайт администрации Вохомского муниципального района: <http://vohma.ru/>

2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист по работе с обращениями граждан администрации Вохомского муниципального района осуществляет

информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Вохомского муниципального района, о справочных телефонах и почтовом адресе, адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Вохомского муниципального района, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем, о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Вохомского муниципального района осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Вохомского муниципального района;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Костромской области, официальном сайте муниципального образования Вохомский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в администрации Вохомского муниципального района, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;

посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовом адресе, справочных телефонах, факсах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы администрации Вохомского муниципального района (приложение № 1 к настоящему Порядку), графиков личного приема граждан главой Вохомского муниципального района (приложение № 7 к настоящему Порядку), на информационных стендах в холле администрации Вохомского муниципального района.

На входе в администрации Вохомского муниципального района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации Вохомского муниципального района.

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

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить

необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в холле администрации Вохомского муниципального района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и областных 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, адрес электронной почты администрации Вохомского муниципального района.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.1.6. Общие требования к оформлению обращений.

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

наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 или жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.8. Обращение, поступившее в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Обращения, поступившие в администрацию Вохомского муниципального района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.2.2. 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.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, о предоставлении документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, а также должностным лицам, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава Вохомского муниципального района или специалист по работе с обращениями граждан вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заявителя.

2.2.4. По направленному в установленном порядке запросу должностные лица обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

2.2.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), 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.

2.2.6. 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.

2.2.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.2.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

3. Прием и первичная обработка

письменных обращений граждан

3.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в администрацию Вохомского муниципального района письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Вохомского муниципального района и ее должностным лицам.

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

3.1.3. Обращения на имя главы Вохомского муниципального района, поступающие в администрацию Вохомского муниципального района по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями граждан в день их поступления.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.4. В администрации Вохомского муниципального района корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, получающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и тому подобное) сообщает о нем дежурному МО МВД России «Вохомский».

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение №2, 3к настоящему Порядку), также составляется акт (приложение №4 к настоящему Порядку) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов, удостоверяющих личность.

3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста обращения к конверту подкладывается акт с текстом «письменного обращения нет».

3.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются специалисту, ответственному за делопроизводство.

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

3.1.9. Обращения на имя главы Вохомского муниципального района, доставленные в администрацию Вохомского муниципального района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Вохомского муниципального района с указанием даты поступления.

3.1.10. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в день их поступления.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию Вохомского муниципального района письменные обращения граждан регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в течение трёх дней с момента их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера один и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. На первой странице обращения (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.

3.2.4. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение, 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;

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителей.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку 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 в обращении ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.7. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии.

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.9. Зарегистрированные обращения гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения гражданина возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. В день регистрации обращения в зависимости от его содержания специалистом по работе с обращениями граждан вносятся предложения главе Вохомского муниципального района о направлении обращения на исполнение в муниципальные предприятия, учреждения или другие организации. Определяются исполнители, срок и порядок разрешения вопросов обращения, представление информации в администрацию Вохомского муниципального района непосредственно специалисту по работе с обращениями граждан о результатах его рассмотрения.

3.3.2. Сопроводительным письмом за подписью главы Вохомского муниципального района или его заместителя могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие методы.

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

3.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Вохомского муниципального района, 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 обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в подпункте 3.4.14. настоящего Порядка.

3.3.4.1. 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, осуществляющего 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 субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.4.14. настоящего Порядка.

3.3.5. На письменное обращение, поступившие от депутата, направляется два уведомления о переадресации: в адрес депутата и заявителя – за подписью главы Вохомского муниципального района или его заместителя.

3.3.6. Уведомления о переадресации авторам письменных обращений отправляются почтой специалистом по работе с обращениями граждан. Копии уведомлений хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан.

3.3.7. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом по работе с обращениями в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.8. 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 органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.9. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его специалисту по работе с обращениями граждан.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего

поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение указанных в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста по работе с обращениями граждан.

3.3.11. Письменное обращение возвращается специалисту по работе с обращениями граждан, как направленное не по компетенции, для погашения штампа и проставления штампа с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.13. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 3.3.12. невозможно направление жалобы на рассмотрение в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.14. Администрация Вохомского муниципального района или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в резолюции первым, им обеспечивается обобщение материалов и направляется ответ заявителю (при необходимости – и в администрацию Вохомского муниципального района). 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 в администрацию Вохомского муниципального района) направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

3.4.2. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;

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;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.4.11, 3.4.12, 3.4.13, 3.4.14, 3.4.14.1, 3.4.15, 3.4.16, 3.4.17, 3.4.18 пункта 3.4 настоящего Порядка;

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

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3.4.3. Должностные лица по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

3.4.4. Ответ на обращение подписывается главой администрации Вохомского муниципального района.

3.4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований подпункта 3.9.2.пункта 3.9. настоящего Порядка на официальном сайте администрации Вохомского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.4.6. 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 переписка. Повторные обращения ставятся 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 письменные обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

3.4.9. 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.

3.4.10. Письма с просьбами о личном приеме главой Вохомского муниципального района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Вохомского муниципального района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.11. 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.4.13. 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 заявителя, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.14.1 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.4.15. 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, с согласия главы Вохомского муниципального района специалист по работе с обращениями граждан на основании служебной записки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Вохомского муниципального района одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 5 к настоящему Порядку).

3.4.16. В случае поступления в администрацию Вохомского муниципального района или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 3.4.5. пункта 3.4. настоящего Порядка на официальном сайте администрации Вохомского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.4.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Вохомского муниципального района или соответствующему должностному лицу.

3.5. Ответы на обращения.

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

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

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

3.5.4. В ответе на поручение 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.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Вохомского муниципального района или его заместителем.

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

3.5.7. Обращение на архивное хранение не направляется до окончательного разрешения рассматриваемых в нем вопросов в сроки, предусмотренные в пункте 2.2 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Вохомского муниципального района.

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

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Вохомского муниципального района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.12. 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 и с приложением его копии.

3.5.13. В ответе на обращения-дубликаты делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

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

3.5.15. 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, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после

рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.16. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Вохомского муниципального района 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.

3.5.17. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина к специалисту по работе с обращениями граждан.

3.6.2. Прием граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно, кроме праздничных дней, выходных дней – субботы, воскресенье:

понедельник -пятница – с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут

Прием граждан и запись на прием к главе Вохомского муниципального района ведет специалист по работе с обращениями граждан.

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

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

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

3.6.5. График приема граждан должностными лицами администрации Вохомского муниципального района (далее – также должностное лицо) ежегодно утверждается главой Вохомского муниципального района, размещается в холле администрации Вохомского муниципального района.

3.6.6. Организацию личного приема граждан главой Вохомского муниципального района осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

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

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

3.6.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал учета личного приема граждан.

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

3.6.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются специалисты администрации Вохомского муниципального района.

3.6.12. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости обращения, полученные во время приема, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.6.13. Специалист по работе с обращениями граждан производит запись на личный прием к главе Вохомского муниципального района по вопросам, входящим в компетенцию администрации Вохомского муниципального района. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.6.14. Личный прием граждан осуществляется главой Вохомского муниципального района при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.15. К личным приемам (в том числе выездным), сходам граждан, проводимым главой Вохомского муниципального района, специалист по работе с обращениями граждан готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах специалистов администрации Вохомского муниципального района.

3.6.16. По окончании приема граждан должностное лицо 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.

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

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

3.6.19. Для оперативного решения вопросов в ходе приема граждан заполняется на каждого заявителя карточка личного приема (приложение № 6 к настоящему Порядку), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Вохомского муниципального района или его заместителем.

3.6.20. Карточка личного приема специалистом по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение соответствующему специалисту администрации Вохомского муниципального района.

3.6.21. Устные обращения, поступившие при проведении главой Вохомского муниципального района «прямых линий», в том числе посредством Интернет-ресурсов, регистрируются в журнале учета личного приема граждан, рассматриваются в соответствии с пунктами 3.3, 3.4 настоящего раздела.

3.6.22. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления специалистам администрации Вохомского муниципального района.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Вохомского муниципального района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан.

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

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

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 обращения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 3.1.5 пункта 3.1 настоящего раздела.

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

Предложения, письма творческого характера имеют постоянный срок хранения и подлежат передаче в архивный отдел управления делами администрации Вохомского муниципального района.

3.8. Контроль за рассмотрением обращений.

3.8.1. 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.

3.8.2. 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 поручений с контроля.

3.8.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Вохомского муниципального района принимается главой Вохомского муниципального района или его заместителем по предложению специалиста по работе с обращениями граждан.

3.8.4. 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, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

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

3.8.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Вохомского муниципального района, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

3.8.6. Обращения, поступившие в администрацию Вохомского муниципального района из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Костромской области, администрации Костромской области с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

3.8.7. Обращения, по которым администрацией Вохомского муниципального района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию Вохомского муниципального района, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Вохомского муниципального 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 специалиста по работе с обращениями граждан остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

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

3.9. Ответственность должностных лиц при исполнении Порядка.

3.9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Вохомского муниципального района или к должностному лицу с критикой деятельности администрации Пушкинского Вохомского муниципального района или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.9.2. При рассмотрении обращения 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.

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

3.9.4. 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 по работе с обращениями граждан.

4. Контроль за соблюдением порядка

рассмотрения обращений граждан

4.1. В администрации Вохомского муниципального района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Вохомского муниципального района осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом(выездом) на место.

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

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом по работе с обращениями граждан проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации Вохомского муниципального района положений нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

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

4.1.6. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны предоставить им возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5. Анализ и обобщение вопросов обращений

5.1. Анализ обращений ведется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.2. Специалист по работе с обращениями граждан проводит ежеквартальный анализ письменных и устных обращений, доводит его до сведения главы Вохомского муниципального района.

5.3. Специалист по работе с обращениями граждан ежеквартально, до 1-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в отдел организационно-кадровой работы, взаимодействия с поселениями и общественными организациями администрации Вохомского муниципального района сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в администрацию Вохомского муниципального района (по установленной форме).

5.4. Специалист по работе с обращениями граждан ежегодно в установленный отделом организационно-кадровой работы, взаимодействия с поселениями и общественными организациями администрации Вохомского муниципального района в срок составляет отчет администрации Вохомского муниципального района о работе с обращениями граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Вохомского муниципального района
Костромской области

ИНФОРМАЦИЯ

о почтовом адресе, адресе электронной почты, адресе официального сайта Вохомского муниципального района, справочных телефонах, телефонах «прямой линии» администрации Вохомского муниципального района, факсе, режиме работы администрации Вохомского муниципального района

Почтовый адрес администрации Вохомского муниципального района: Костромская область Вохомский район п. Вохма ул. Советская, д. 39, 157760

Режим работы администрации Вохомского муниципального района:

Понедельник- пятница – с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан специалистом по работе с обращениями граждан осуществляется в помещении администрации Вохомского муниципального района (п. Вохма, ул. Советская, д. 39) ежедневно, кроме выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней, Понедельник- пятница – с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» главы Вохомского муниципального района – 8 (49450) 2-13-34.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан – 8 (49450) 2-13-34.

Справочный телефон специалиста по работе с обращениями граждан администрации Вохомского муниципального района – 8 (49450) 2-13-34.

Адрес электронной почты администрации Вохомского муниципального района: vohma@adm44.ru

Официальный сайт администрации Вохомского муниципального района: <http://vohma.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации Вохомского муниципального района
Костромской области

АКТ № _____

об отсутствии письменных вложений в конвертах

от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Вохомского муниципального района поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации Вохомского муниципального района
Костромской области

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе: _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Вохомского

(число, месяц, год)

муниципального района поступила 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-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации Вохомского муниципального района
Костромской области

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением

и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Вохомского

(число, месяц, год)

муниципального района поступила 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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации Вохомского муниципального района
Костромской области

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)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации Вохомского муниципального района
Костромской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ года

Ф.И.О.посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Дата передачи исполнителю

Кому направлено

Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание(результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____

(подпись)

(инициалы, фамилия)

ГРАФИК

приема граждан главой

Занимаемая должность	Дни приема	Время приема
Глава Вохомского муниципального района	Пятница (население сельских поселений)	С 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут
	Суббота (население посёлка Вохма)	