



ВЕЛИКОЛЕПЕТИХСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬ
БОЛЬГЕСИ

ВЕЛИКОЛЕПЕТИХСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ

ВЕЛИКОЛЕПЕТИСЬКИЙ
МУНІЦИПАЛЬНИЙ
ОКРУГ

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ХЕРСОНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКОЛЕПЕТИХСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

пгт. Великая Лепетиха

22.07.2024 № 22-3

Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма граждан в Администрации Великолепетихского муниципального округа Херсонской области

С целью установления единых требований к порядку рассмотрения обращений, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приёма граждан в Администрации Великолепетихского муниципального округа Херсонской области, в соответствии с Федеральным конституционным законом от 04.10.2022 № 8-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Херсонской области и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта – Херсонской области, с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

Руководствуясь Уставом муниципального образования «Великолепетихский муниципальный округ Херсонской области», «Положением об Администрации Великолепетихского муниципального округа Херсонской области», утверждённого решением Совета депутатов Великолепетихского муниципального округа Херсонской области № 34 от 03.11.2023 года, Администрация Великолепетихского муниципального округа Херсонской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации Великолепетихского муниципального округа Херсонской области (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Великопетихского муниципального округа, курирующего делопроизводство в Администрации округа.

Глава Великопетихского
муниципального округа
Херсонской области

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'О.Н. Барановская', written in a cursive style.

О.Н.Барановская

Утверждено
Постановлением администрации
Великолепетихского муниципального округа
Херсонской области
« 22 » 07 2024 г. № 22-3

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма** **граждан в Администрации Великолепетихского муниципального округа** **Херсонской области**

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма граждан в Администрации Великолепетихского муниципального округа Херсонской области (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Великолепетихского муниципального округа Херсонской области (далее – Администрация).

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приёма граждан руководствуется законодательными и иными нормативными правовыми актами, действующими на территории Херсонской области согласно Федеральному конституционному закону от 04.10.2022 № 8-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Херсонской области и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта Херсонской области (далее – законодательство), Указа Губернатора Херсонской области от 27.05.2024 года № 17-у « Об утверждении инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора и Правительства Херсонской области и в исполнительных органах Херсонской области».

1.3. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Херсонской области.

1.4. За работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации, на имя Главы Великолепетихского муниципального округа Херсонской области (далее – главы округа), ответственные специалисты и начальник общего отдела (муниципального архива) Администрации (далее – Отдел).

1.5. Обращения могут быть направлены лично гражданином либо переданы через третьих лиц, доставлены наручным либо почтовым отправлением, посредством электронной почты, по телефонной линии (устные обращения), а также в ходе личного приёма граждан Главой округа, заместителями Главы округа.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в адрес Администрации, на имя Главы округа, ведётся отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утверждённой номенклатурой дел и

осуществляется уполномоченными сотрудниками Отдела (далее – Уполномоченные сотрудники Отдела).

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются основные понятия предусмотренные Федеральным Законом «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

2.2. Прочие понятия, используемые в данной Инструкции, соответствуют понятиям, определенным в нормативных правовых актах Херсонской области.

III. Информирование граждан о порядке приёма и рассмотрения обращений

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации, сведения о почтовом адресе, по которому могут быть направлены письменные обращения, а также телефонные номера размещаются на официальном сайте Администрации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в помещении Администрации.

3.2. На информационном стенде в помещении Администрации размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан;
- извлечения из текста настоящей Инструкции;
- график приёма граждан Главой округа, заместителями Главы округа;
- примерный образец для написания обращения;
- прочая информация.

3.3. Во время общения с гражданами, а также при их обращении по телефону Уполномоченные сотрудники Отдела подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) информируют (консультируют) обратившихся граждан по интересующим их вопросам, предоставляет информацию о подведомственности рассмотрения вопросов.

3.4. Сведения об Администрации: местонахождение: Херсонская область, Великолепетихский район, пгт. Великая Лепетиха, ул. Соборная, д.3-А; почтовый адрес: 274501 Херсонская область, Великолепетихский район, пгт. Великая Лепетиха, ул. Соборная, д.3-А; адрес электронной почты: velikolepetih@khogov.ru

IV. Прием письменных обращений

4.1. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через уполномоченное им лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством; доставлено нарочным, почтовым отправлением,

- посредством факсимильной связи,
- по электронной почте.
- в ходе личного приёма граждан.

4.2. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

- наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество Главы округа, либо должность Главы округа;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес (при необходимости – электронный), по которому должны быть направлены ответ и/или уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- указывает номер телефона – при наличии;
- личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии необходимых документов.

4.4. Заявления от граждан о прекращении рассмотрения обращения подлежат регистрации, рассмотрению. На такие обращения предоставляется письменный ответ.

4.5. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится Уполномоченными сотрудниками отдела.

4.6. При получении обращений почтовым отправлением при их вскрытии сотрудникам отдела необходимо соблюдать меры безопасности. При этом необходимо обращать внимание на следующие подозрительные детали:

- отсутствие адреса или фамилии отправителя или неразборчивое их написание;
- смещение центра тяжести письма к одной из его сторон;
- наличие самодельного конверта;
- чрезмерная масса письма для его размеров;
- следы проколов;
- адрес и наименование организации нанесены при помощи наклеенных букв из газет и журналов;
- посылка или письмо крупные или слишком тяжёлые для своих размеров либо имеют грязные пятна или не высыхающие подтеки;
- от письма или посылки исходит запах марципана или миндаля либо есть ощущение, что в посылке или конверте что то мягкое похожее на глину или оконную замазку.

На письме или посылке просматриваются очертания механизма, состоящего из тонкой пружины и имеющего очертания монеты.

Если в результате предварительного исследования установлено что вложения почтовых отправлений содержат предметы или вещества, которые при вскрытии могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, трогать подозрительную посылку или конверт. Если же данная корреспонденция взята в руки, необходимо осторожно отнести её в угол положить на пол. В обязательном порядке эвакуировать весь персонал из помещения и незамедлительно сообщить по телефонам экстренных служб 101- МЧС, 102-полиция,112- единый номер вызова экстренных оперативных служб.

При получении корреспонденции в которой содержится угроза о взрыве, необходимо положить это письмо в пластиковый пакет, стараясь по возможности трогать его как можно меньше, и незамедлительно сообщить по телефонам экстренных служб 101- МЧС, 102-полиция,112- единый номер вызова экстренных оперативных служб.

4.7. Уполномоченные сотрудники отдела, осуществляющие приём письменных обращений, оказывают содействие гражданам в правильном указании

в письменном обращении наименования должности, фамилии, имени и отчества адресата.

4.8. По просьбе гражданина, подавшего обращение, на первом листе копии обращения проставляется отметка (штамп или надпись от руки «Получено») с указанием даты поступления и входящим номером обращения, после чего копия обращения возвращается гражданину.

4.9. Уполномоченный сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

V. Личный приём граждан

5.1. Личный приём граждан осуществляется Главой округа, заместителями Главы округа, согласно графику, который утверждается Главой округа.

5.2. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан путём размещения её на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации.

5.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение № 1). 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. При проведении личного приёма граждан Главой округа, заместителями Главы округа присутствует начальник или Уполномоченный сотрудник Отдела.

Глава округа, заместители Главы округа, осуществляющие личный приём граждан, вправе привлекать других сотрудников Администрации, представителей подведомственных муниципальных учреждений и коммунальных (муниципальных) предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций Великопетихского муниципального округа Херсонской области (по согласованию). Должностное лицо, осуществляющее личный приём, при необходимости, даёт соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приёма граждан.

5.7. В случае если в обращении, поступившем во время личного приёма, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину даётся устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

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

5.9. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности без предварительной записи.

5.10. Выездной личный приём граждан Главой округа, заместителями Главы округа проводится согласно плану работы Администрации. Информация о предстоящем выездном приёме граждан размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах в помещениях Администрации.

Организационно-техническое обеспечение выездного приёма возлагается на Отдел.

5.11. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Херсонской области. 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.

VI. Приём устных обращений граждан в адрес Администрации, поступивших по телефонной линии

6.1. Приём устных обращений граждан в адрес Администрации, поступающих по телефонной линии, осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации по номеру телефона, который размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации.

6.2. Устные обращения граждан в адрес Администрации, поступившие по телефонной линии, которые требуют решения, оформляются уполномоченными сотрудниками Отдела письменно на бланках установленной формы для дальнейшей организации работы с ними (Приложение № 2).

6.3. После наложения резолюции Главы Администрации обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям.

VII. Регистрация обращений

7.1. Все поступившие в Администрацию письменные обращения регистрируются в течение трёх дней с момента поступления. Обращения граждан, принятые в ходе личного приёма и по телефонной линии, регистрируются в день поступления.

7.2. На поступившие письменные обращения, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп Администрации, в котором указывается регистрационный индекс документа и дата регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

7.3. Регистрация всех поступивших обращений (письменные и устные) осуществляется в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию Великолпетихского муниципального округа Херсонской области (Приложение № 3) и имеет единую нумерацию. Допускается осуществление учёта обращений граждан при помощи программного обеспечения.

7.4. Для учёта письменных и устных обращений используется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в Администрацию

Великолепетихского муниципального округа Херсонской области установленной формы (Приложение № 4).

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного (выездного) приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.6. Для учёта устных обращений, поступивших во время личного приёма граждан, применяется карточка личного приёма гражданина (Приложение № 1).

7.7. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из следующих составляющих, проставляемых через тире:

- начальная буква фамилии автора (при коллективном обращении проставляется аббревиатура «КЛ»);
- порядковый номер (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1).

Например:

П-1, где П – первая буква фамилии (Петров), 1 – порядковый номер в рамках календарного года. КЛ-125, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года.

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают поиск, проведение анализа, систематизацию и хранение обращений граждан.

Если обращение подписано двумя или более заявителями, то регистрируется лицо, сообщившее уполномоченным сотрудникам отдела, что является контактным лицом для направления ответа с целью последующего информирования остальных заявителей, либо лицо, подписавшее обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

7.8. Обращение проверяется на повторность с начала календарного года. При необходимости прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

На обращениях, поступивших в Администрацию повторно совершается надпись «Повторно» в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина и/или на первой странице обращения (в верхнем правом углу).

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по одному вопросу, если ранее поданные обращения по этому же вопросу находятся в стадии рассмотрения (на дополнительном контроле).

Обращениям, поступившим в Администрацию от одного и того же автора по одному вопросу с начала календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. В этом случае регистрационный индекс через дробь дополняется цифрами «00» и номером, который определяет порядковый номер следующего обращения в течение календарного года.

Например:

Р-125/001

Р-125/002

7.9. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, которые были направлены разным адресатам и в последующем поступили на рассмотрение в Администрацию (дублетные), учитываются под регистрационным

номером обращения, полученного первым, с прибавлением порядкового номера, который проставляется через дробь.

Например:

В-125/1

В-125/2

7.10. Если при первичной обработке обращения выявлены нарушения или недостатки, такой факт подлежит фиксации, в том числе, если при вскрытии конверта:

- отсутствует само обращение;
- обнаружена недостача приложений либо документов, упоминаемых обращении;
- обнаружены денежные знаки, документы, удостоверяющие личность, ценные бумаги;
- выявлено, что наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество Главы округа, либо должность Главы округа, указаны некорректно (неверно), но по сути текста обращение адресовано в Администрацию, либо Главе округа.

В таком случае уполномоченные сотрудники Отдела составляют акт произвольной формы, который ими же и подписывается и начальником Отдела и приобщается к поступившему обращению.

VIII. Рассмотрение обращений

8.1. Все поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

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

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган 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.

8.4. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и (или) обстоятельства, ответственный исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя по этому вопросу, может подготовить служебную записку на имя Главы округа с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В зависимости от результатов рассмотрения Главой округа данной служебной записки обращение в дальнейшем рассматривается в общем порядке или гражданин уведомляется о принятии решения о прекращении переписки.

8.6. При поступлении от гражданина обращения по вопросу, по которому переписка с ним ранее уже прекращена в установленном порядке, исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя по этому вопросу, при условии установления идентичности вопросов, изложенных в обращении по отношению к предыдущим, и отсутствия новых доводов и (или) обстоятельств может подготовить служебную записку на имя Главы округа с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и о направлении его в дело без рассмотрения.

В зависимости от результатов рассмотрения служебной записки Главой округа обращение рассматривается в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

8.7. При поступлении в адрес Администрации обращения, которое не соответствует требованиям к письменному обращению, в том числе, в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальник Отдела информирует о данном факте Главу округа в виде служебной записки. Ответ на такое обращение не даётся. В случае необходимости, результаты рассмотрения оформляются в виде служебной записки и приобщаются к обращению. 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.

8.8. После регистрации обращения начальник Отдела готовит проект поручения Главы округа относительно рассмотрения обращения. Поручения о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются на бланке резолюций Главы округа (Приложение № 5), заместителя Главы округа (Приложение № 6). Допускается написание поручения на первом листе обращения на свободном от текста месте.

8.9. Резолюция содержит: фамилии и инициалы должностных лиц, которым даётся поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, ориентированное на конечный результат, подпись Главы округа, заместителя Главы округа с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

8.10. Глава округа по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту резолюции и его содержанию, при необходимости корректирует его.

8.11. Поручение по рассмотрению устного обращения, поступившего по телефонной линии, оформляется на бланке резолюции Главы округа (Приложение № 5), заместителя Главы округа (Приложение № 6).

8.12. После подписания резолюции копия обращения в соответствии с поручениями направляется исполнителям, при этом оригинал обращения остаётся в

Отделе.

8.13. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения является структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определённое в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым. Руководители структурных подразделений Администрации рассматривают поступившие согласно резолюций Главы округа или заместителя Главы округа обращения и определяют непосредственных исполнителей из числа сотрудников соответствующих структурных подразделений.

8.14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

8.15. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

8.16. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия, бездействие либо решения которых обжалуются.

8.17. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- подготовить в установленном порядке проект запроса дополнительной информации в адрес органов государственной власти, предприятий, учреждений и т.д.;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

- осуществить выезд на место (по согласованию с руководителем);

- организовать комиссионное рассмотрение, в том числе, и с привлечением представителей других исполнительных органов государственной власти Херсонской области и прочих заинтересованных лиц (по согласованию);

- направить обращение на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае если их решение не входит в компетенцию Администрации.

8.18. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- содержать регистрационный номер и дату, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

8.19. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы и иным должностным лицам, Глава округа вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя Главы округа с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

8.20. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается предположительный срок окончательного разрешения вопроса. Ход рассмотрения такого обращения ставится Отделом на дополнительный контроль.

8.21. Все исполнители в равной мере несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, направление (вручение) ответа заявителю. При рассмотрении обращения исполнители применяют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

8.22. Проекты ответов на обращения, подготовленные на подпись Главе округа должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами. Виза проставляется вместе с реквизитом «исполнитель» на экземпляре документа, помещаемом в дело Отдела, и включает в себя подпись исполнителя, а также, при необходимости, подпись руководителя структурного подразделения Администрации, заместителя Главы округа. Проекты ответов также должны содержать визу начальника юридического отдела Администрации (главного специалиста юридического отдела Администрации).

8.23. При подготовке проектов ответов на обращения граждан, а также иных исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений (запросы в адрес госорганов, предприятий, учреждений и т.д., промежуточные ответы заявителям, информирование иных заинтересованных физических лиц, прочее) исполнитель в обязательном порядке составляет заголовок к письму с привязкой к обращению, например: О рассмотрении обращения Иванова И.И.; О предоставлении информации по обращению Иванова И.И.; О комиссионном обследовании по коллективному обращению жителей ул. Ильича.

8.24. Регистрация исходящих документов, указанных в п. 8.24 Инструкции, осуществляется уполномоченными сотрудниками Отдела в журнале регистрации исходящей документации по работе с обращениями граждан в Администрации Великопетихского муниципального округа Херсонской области установленной формы (Приложение № 7).

8.25. При регистрации ответа на обращение или иных документов, связанных с рассмотрением обращений, указывается порядковый номер документа в пределах календарного года и индекс, присвоенный обращению при регистрации, проставляемый через тире.

8.26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный исчерпывающий

ответ заявителю (лицу, органу, обратившемуся в интересах заявителя).

8.27. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, он направляется (вручается) заявителю ответственным исполнителем.

8.28. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, сообщившему уполномоченным сотрудникам Отдела, что оно является контактным лицом для направления ответа с целью последующего информирования остальных заявителей, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

В случае, если в коллективном обращении адреса заявителей указаны без расшифровки номера квартиры, улицы города, посёлка, села, Ф.И.О. работников предприятия, учреждения, организации или членов трудового коллектива, ответ направляется в одну из квартир дома указанного в обращении, в организацию, на предприятие.

IX. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за рассмотрением обращений, возлагается на Отдел и структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определённое в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

9.2. Отдел осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Администрацию от Губернатора Херсонской области, из Аппарата Правительства Херсонской области, прокуратуры Херсонской области, от Уполномоченного по правам ребёнка Херсонской области, депутата Совета депутатов Великолепетихского муниципального округа Херсонской области, других обращений по решению Главы округа.

9.3. При постановке обращения на контроль в карточке и на первом листе обращения в верхнем правом углу проставляется отметка со штампом «Контроль» с указанием срока предоставления на подпись Главе округа проекта ответа по результатам рассмотрения обращения гражданина.

9.4. Уполномоченные сотрудники Отдела ежедневно проверяют обращения, находящиеся на рассмотрении, и осуществляет напоминание исполнителям за пять дней до окончания срока предоставления на подпись Главе округа проекта ответа по результатам рассмотрения обращения гражданина.

9.5. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения Отдел информирует о данном факте Главу округа.

9.6. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то ход рассмотрения такого обращение ставится на дополнительный контроль в соответствии с предположительным сроком окончательного разрешения вопроса, указанным в ответе.

9.7. Основанием для снятия с контроля обращения могут служить:

- направление (вручение) гражданину ответа, содержащего информацию о решении поставленных в его обращении вопросов, или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов, или указание причин, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

- поступление от государственного органа или соответствующего должностного лица письменного ответа по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

- предоставление на имя Главы округа служебной записки, содержащей информацию о решении вопросов, поставленных в обращении, которое находится на дополнительном контроле.

9.8. Решение об окончании рассмотрения обращения и снятии его с контроля принимается Главой округа путём списания материалов рассмотрения «В дело», которое оформляется в форме резолюции (Приложение № 8). В случае необходимости продолжения (возобновления) работы с обращением, Главой округа даётся новое поручение и обращение ставится Отделом на дополнительный контроль.

Х. Формирование дел по исполненным обращениям

10.1. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель обеспечивает предоставление уполномоченным сотрудникам Отдела документов (или их копий) на бумажном носителе, отражающих процесс рассмотрения обращения, для формирования дела, о чем ответственный исполнитель делает отметку (ФИО, подпись) в регистрационно -контрольной карточке обращения.

10.2. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке и должны содержать обращение с приложениями к нему (при наличии), а также ответ (ответы) на обращение и все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения.

10.3. Бланк резолюции подшивается в дело соответствующего обращения и является его неотъемлемой частью.

10.4. Почтовые конверты хранятся вместе с обращениями.

10.5. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют самостоятельное дело, которое помещается в мягкую обложку (Приложение № 9) сложенное пополам.

10.6. Дела повторных обращений хранятся вместе с делами предыдущих обращений.

10.7. Сформированные дела по календарному году помещаются в коробки в алфавитном порядке в соответствии с регистрационными номерами для хранения в текущем архиве.

10.8. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Херсонской области.

ХІ. Порядок составления отчётно - аналитической информации

11.1. Аналитическая работа по обращениям граждан (определение характера обращений, количества, тематики, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии с непосредственными исполнителями по итогам отчётных периодов.

11.2. Отдел готовит отчетно-аналитическую информацию по результатам работы с обращениями граждан в Администрации и предоставляет её Главе

округа.

11.3. В соответствии с поручениями Главы Администрации или заместителя Главы округа Отделом готовится информация об обращениях по определенным критериям (место проживания заявителей, повторность, тематика, временной период и др.).

XII. Заключительные положения

12.1. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, для которых законодательными актами Херсонской области установлен иной порядок их направления и рассмотрения.

12.2. Реализация гражданами права на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

12.3. По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов на его письменные обращения, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

12.4. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы.

12.5. При обращении граждан по личным вопросам непосредственно к руководителям структурных подразделений Администрации руководители соответствующих структурных подразделений предоставляют гражданам консультации в пределах компетенции в устной форме.

Приложение №1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великолепетихского
муниципального округа Херсонской
области

КАРТОЧКА		
личного приёма граждан в Администрации Великолпетихского муниципального округа Херсонской области		
Кто проводит приём	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес регистрации		
Адрес факт. прожив.		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		
Результаты приёма, поручения		
(должность)	(подпись)	
(ФИО)		

Приложение №2

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великолепетихского
муниципального округа Херсонской
области

КАРТОЧКА	
устного обращения граждан в Администрацию Великолепетихского муниципального округа Херсонской области поступившего по телефонной линии	
ФИО, должность принявшего звонок	Дата, время
Индекс обращения	
Заявитель	
Фамилия, имя, отчество	
Адрес	
Телефон	
Категория	
Содержание вопроса	

Формат А5

Приложение №3

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великолепетихского
муниципального округа Херсонской
области

**Журнал регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию
Великолепетихского муниципального округа Херсонской области**

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный индекс	ФИО заявителя	Адрес проживания заявителя либо адрес для направления ответа
1	2	3	4	5

Способ получения	Краткое содержание обращения	Направлено на рассмотрение из другого госоргана, организации	
		Название	Дата, индекс
6	7	8	9

Приложение №4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великопетихского
муниципального округа Херсонской
области

Регистрационно - контрольная карточка обращений граждан в Администрацию Великопетихского муниципального округа Херсонской области	
_____	_____
(регистрационный индекс)	(дата поступления)
Вид обращения _____	
Фамилия, имя, отчество _____	
Адрес _____	
контактный телефон _____	
Категория _____	
Социальный статус _____	
Индексы повторных/дублетных обращений _____	
Корреспондент, дата и индекс _____	
Содержание _____	
Резолюция _____	
Исполнитель _____	
Отметка о промежуточном ответе _____	
Дата дополнительного контроля _____	
Дата снятия с контроля _____	
Материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения, приобщены к делу _____	
Результат рассмотрения _____	
дата ответа _____ Документ подшит в дело № _____ л.	

Формат А4

Приложение №5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великолепетихского
муниципального округа Херсонской
области

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации Великолепетихского муниципального округа
Херсонской области

Глава округа	
К вх. № _____	
(регистрационный номер документа)	
Фамилия, имя, отчество исполнителя	
Содержание поручения	
Подпись	расшифровка подписи
Дата	

Формат А6 или А7

Приложение №6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великолепетихского
муниципального округа Херсонской
области

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
заместителя Главы Великолепетихского муниципального округа
Херсонской области

Заместитель Главы округа	
К вх. № _____	
(регистрационный номер документа)	
Фамилия, имя, отчество исполнителя	
Содержание поручения	
Подпись	расшифровка подписи
Дата	

Формат А6 или А7

Приложение №7
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великопетихского
муниципального округа Херсонской
области

**Журнал регистрации исходящей документации
по работе с обращениями граждан в Администрации Великопетихского
муниципального округа Херсонской области**

№ п/п	Дата	Исходящий индекс документа	Адресат	Краткое содержание документа	Исполнитель
1	2	3	4	5	6

Приложение №8

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великопетихского
муниципального округа Херсонской
области

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ

**Главы Великопетихского муниципального округа
Херсонской области для снятия обращения с контроля и списания
материалов рассмотрения обращения «В дело»**

Глава округа

К вх. № _____ (регистрационный номер документа)

В дело

Подпись

расшифровка подписи

Дата

Формат А6 или А7

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приёма граждан в
Администрации Великопетихского
муниципального округа Херсонской
области

ОБРАЗЕЦ обложки дела

Администрация Великопетихского муниципального округа Херсонской области	
Дело № _____ от (дата) _____ вид обращения _____	
ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНА	
ФИО	
проживающего по адресу:	
по вопросу:	

На _____ листах
Хранить ____ лет.

- (место сгиба)

Формат А4