**Администрация**

**Маршанского сельсовета Каргатского района**

**Новосибирской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с. Маршанское

09.07.2013 № 41

**Об утверждении Инструкции о порядке организации**

**работы с обращениями граждан**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).

2. Заместителю главы администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, специалистам администрации Маршанского сельсовета Каргатского района руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области

Глава Маршанского сельсовета

Каргатского района Новосибирской области С.В. Наумкин

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Маршанского сельсовета Каргатского района

Новосибирской области от 09.07.2013 № 41

**Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области (далее – администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) Главой Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области (далее - Глава Маршанского сельсовета), заместителем главы администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области (далее – заместитель главы администрации).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Регламентом администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Маршанского сельсовета. 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Маршанского сельсовета и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная, 84, с. Маршанское, Каргатского района, Новосибирской области, 632437.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: specialist437sovet@yandex.ru.

Факс и телефон: (38365) 41-318, 41-385.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Маршанского сельсовета, заместителя главы администрации.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Маршанского сельсовета и в администрацию, а именно: прием, учет, обработку письменных обращений граждан организует заместитель главы администрации.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Главой Маршанского сельсовета.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование муниципального образования, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица:

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Маршанского сельсовета.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные органы письменные обращения граждан в случаях, если:

1) текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять не представляется возможным;

2) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4 пункта 14 настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 14 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

15. Глава Маршанского сельсовета, заместитель главы администрации вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1-3 пункта 14 настоящей Инструкции, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в их компетенцию.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Маршанского сельсовета, либо уполномоченное им на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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 или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности муниципального органа и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется специалистами администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие).

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию в журнале учета обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение №4);

24. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку;

25. На каждое поступившее письменное обращение заполняется регистрационно-контрольный лист (приложение № 1), в котором указываются:

1) регистрационный номер;

2) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) адрес места жительства (при наличии);

4) социальная категория (если есть данные);

5) краткое содержание обращения;

6) номер темы по классификатору;

7) фамилия и инициалы автора резолюции, резолюция;

8) фамилия и инициалы должностного лица – ответственного исполнителя;

9) роспись ответственного исполнителя в получении копии обращения.

При наличии данных о предыдущих обращениях гражданина делается отметка в регистрационно-контрольном листе.

26. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

27. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются согласно нумерации по порядку (в скобках указывается номер предыдущего обращения).

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

28. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационно-контрольный лист заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Маршанского сельсовета и администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

30. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

31. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, Совета депутатов Каргатского района Новосибирской области, Совета депутатов Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области и иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

32. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

33. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

34. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Маршанского сельсовета.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

35. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Маршанского сельсовета согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

36. Специалисты администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию специалистов администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, то обращение в течение двух дней возвращается заявителю с сопроводительным письмом за подписью Главы Маршанского сельсовета о необходимости переадресации обращения в другие органы.

37. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

38. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, другие организации, Глава Маршанского сельсовета, заместитель главы администрации, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Маршанского сельсовета, заместитель главы администрации.

41. Обращения, которые были направлены Главе Маршанского сельсовета, возвращаются заместителю главы администрации для занесения резолюции Главы Маршанского сельсовета в регистрационно-контрольный лист писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Оригинал обращения остается у заместителя главы администрации.

42. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет заместитель администрации. Решение о снятии обращений с контроля принимает Глава Маршанского сельсовета, о чем указывается в регистрационно-контрольном листе.

Обращения граждан с резолюцией Главы Маршанского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения также заместителем главы администрации по согласованию с Главой Маршанского сельсовета.

43. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Каргатского района Новосибирской области, Совета депутатов Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

44. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется заместителем главы администрации Маршанского сельсовета.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

46. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дело. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) адрес места жительства (проживания);

5) дата регистрации обращения;

6) дата снятия с контроля.

47. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) регистрационно-контрольный лист;

4) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

5) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

48. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у заместителя главы администрации в течение 3 лет. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

49. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Маршанского сельсовета;

2) заместитель главы администрации Маршанского сельсовета.

50. Запись граждан на личный прием к Главе Маршанского сельсовета осуществляет заместитель главы администрации на основании устного обращения, обращения гражданина по телефону, электронного документа о личном приеме Главой Маршанского сельсовета, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 2).

51. Обращения граждан о личном приеме Главой Маршанского сельсовета, поступившие в администрацию по телефону ((38365)-41-318, 41-385), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

52. Специалисты администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Маршанского сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

53. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Маршанского сельсовета заявителю сообщается специалистом администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

54. Заместитель главы администрации ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

55. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

57. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой Главы Маршанского сельсовета личный прием граждан проводит заместитель главы администрации.

58. Заместитель главы администрации при необходимости проводит выездные приемы граждан по селам Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

59. В день проведения личного приема граждан Главой Маршанского сельсовета, заместителем главы администрации, специалистами администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области заполняются карточки личного приема граждан (приложение № 3).

60. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Заместитель главы администрации, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от администрации Маршанского сельсовета, даты и времени обращения.

61. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

62. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

64. Заместитель главы администрации, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими**

**по «горячему телефону» администрации**

65. «Горячий телефон» (38365)-41-385 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00.

66. Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону», фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

67. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

**VIII. Работа с запросами**

69. Порядок рассмотрения запросов о деятельности администрации регламентируется Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

**IX. Составление отчетно-контрольной**

**информации по обращениям граждан**

70. Заместитель главы администрации направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан поступивших Главе Маршанского сельсовета в Управление делами Каргатского района Новосибирской области.

**ХХ. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

71. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

72. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

**Приложение № 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № Дата |  | РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН |
| Гражданин  Адрес |  |  |
| (Ф.И.О.) |  |  |
| Адрес места жительства  заявителя |  |  |
|  |  |
| Социальная категория |  |  |
|  |  |
| Предыдущие обращения | от | № |
| от | № |
| от | № |
| Краткое содержание  обращения  Шифр вопроса |  |  |
| Автор резолюции  Резолюция |  |  |
|  |  |
|  |  |
| Ответственный исполнитель |  |  |
| Роспись исполнителя в получении |  |  |

(оборотная сторона листа)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА | | | | | |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Срок исполнения | Контрольные отметки | Дата получения ответа | Дата сообщения заявителю |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Особые отметки | | | | | |
| Результат рассмотрения: Удовлетворено, разъяснено, передано в другие органы, отказано | | | | | |
| Обращение проверено с выездом на место | | | | | |
| С контроля снял Подпись | | | | | |

**Приложение № 2**

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан**

**к Главе Маршанского сельсовета Каргатского Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество | Адрес места  жительства | Содержание вопроса | Ф.И.О. ведущего прием | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение № 3**

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оборотная сторона карточки)

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Приложение № 4**

**ЖУРНАЛ**

**учета обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество | Адрес места  жительства | Количество листов | | Содержание вопроса | Резолюция  Срок исполнения | Роспись ответственного лица | Отметка об исполнении | № дела | Количество листов |
| основных | приложение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание:

* Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен заместителем главы администрации Маршанского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.