

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТАТИЩЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

15.04.2025 № 422

р.п.Татищево

Об утверждении положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Татищевского муниципального района Саратовской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ   
«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 09.02.2009   
№ 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Саратовской области от 31.07.2018 № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданамиРоссийской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», на основании Устава Татищевского муниципального района Саратовской области п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Татищевского муниципального района Саратовской области согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете Татищевского муниципального района Саратовской области «Вестник Татищевского муниципального района Саратовской области» и разместить на официальном сайте Татищевского муниципального района Саратовской области в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на помощника главы администрации района – начальника отдела обеспечения полномочий главы администрации Татищевского муниципального района Саратовской области Кабутова Р.А.

Глава Татищевского

муниципального района А.В.Мордвинцев

Приложение

к постановлению

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

от 15.04.2025 № 422

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Татищевского муниципального района Саратовской области**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Татищевского муниципального района Саратовской области (далее по тексту - Положение) определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в администрации Татищевского муниципального района (далее - администрации района).

2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И НАПРАВЛЕНИЕ НА РАССМОТРЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

2.1. Обращение может быть доставлено в администрацию района непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, по факсу, а также в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее по тексту - ЕПГУ), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.2. Работник администрации Татищевского муниципального района Саратовской области, ответственный за работу с обращениями граждан (далее - работник администрации района)осуществляет первичную обработку обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином или его представителем, при которой: проверяет правильность адресации и доставки обращения. Работник администрации района, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращаются на почту невскрытыми. Работник администрации района прикладывает к письменному обращению поступившие документы и конверт, регистрирует письменное обращение в журнале учета письменных обращений граждан (приложение № 1 к положению), в правом нижнем углу первого листа письменного обращения ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

Обращение от граждан и юридических лиц, поступившее через подсистему ЕПГУ, Платформу обратной связи (далее по тексту - ПОС), в личный кабинет администрации района, уже имеет уникальный идентификатор, в связи с чем дополнительной регистрации в администрации района не требуется.

Работник администрации района составляет акт:

на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), с оригиналами документов;

если при вскрытии конверта не обнаружено письменного вложения или обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях;

если дата, указанная в обращении, поступившем нарочно, на личном приеме граждан, ранее даты получения обращения на 3 дня и более.

Акт хранится в отделе по работе с обращениями граждан администрации района. Копия акта, при необходимости, приобщается к поступившему обращению при направлении его исполнителю.

2.3. Работник администрации района, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, получив письменное обращение в конверте, нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности, заклеенном липкой лентой, содержащем странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом непосредственному руководителю и работнику администрации района, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником администрации района, ответственным за работу с обращениями граждан, или работником администрации района, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного телефона органа местного самоуправления.

2.5. В случае, если обращение направлено от гражданина в форме электронного документа черезофициальный сайт администрации района   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иную систему, которые обеспечивают идентификацию и (или) аутентификацию граждан,   
за исключением обращений, направленных в форме электронного документа посредством ЕПГУ, они переводятся в бумажную форму (распечатываются)   
и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Регистрация письменных обращений (в том числе в форме электронного документа, направленного гражданином черезофициальный сайт администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иную систему, которые обеспечивают идентификацию и (или) аутентификацию граждан)и запросов по обращениям граждан производится отдельно от служебных документов.

В отделе по работе с обращениями граждан администрации района   
не регистрируются обращения граждан, в том числе юридических лиц, касающиеся вопросов организации их деятельности, исполнения функций и оказания услуг. Указанные обращения регистрируются в отделе делопроизводства и кадров администрации района.

2.7. При регистрации обращений работник администрации района вносит   
в журнал учета письменных обращений, карточку регистрации обращений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 2 к положению) необходимую информацию об авторе и содержании письменного обращения. При этом вносится фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя в именительном падеже; заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции, например: «г.» - город, «пос.» - поселок, «с.» - село,   
«ст-я» - станция, «ст.» - станица, «ул.» - улица, «пер.» - переулок, «просп.» - проспект, «туп.» - тупик и т.д. В случае, если автор пересылает свое письмо через иное лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «фамилия, имя, отчество заявителя» отмечаются две фамилии (автора и иного лица). Если письмо подписано двумя и более авторами, то в журнал вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ; коллективные обращения отмечаются индексом «коллективное».

По письменным обращениям, в которых не указана фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в журнале учета письменных обращений, карточке регистрации обращений, заявлений и жалоб граждан делается отметка «анонимное», в поле адреса указывается территория по почтовому штемпелю по месту отправки и 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.

Определяется и отмечается вид обращения (жалоба, заявление, предложение).

Запрос информации в рамках рассмотрения обращений граждан регистрируется в журнале регистрации запросов по обращениям (приложение № 3 к положению), карточке регистрации запроса по обращению (приложение № 4 к положению).

Если обращение поступило от должностных лиц из других органов власти, организаций, то указывается наименование должности, органа, организации, проставляется исходящий номер и дата сопроводительного документа; если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то каждое обращение регистрируется отдельно.

В случае, если поступило несколько обращений черезофициальный сайт администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иную систему, которые обеспечивают идентификацию и (или) аутентификацию граждан в форме электронного документа от одного и того же автора с идентичным содержанием в течение одного дня, то регистрируется первое обращение, а последующие приобщаются к делу.

Письменное обращение проверяется на повторность. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору неоднократно давались ответы.

2.8. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района.

2.9. Информация об обращениях, поступивших непосредственно в администрацию района и переадресованных в администрацию района иными органами, а также обращения, направленные в адрес Президента Российской Федерации, размещаются в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным.

2.10. В архиве отдела по работе с обращениями граждан администрации района хранятся подлинники обращений и материалы по результатам их рассмотрения (с подлинниками ответов по обращениям), снятые с контроля. Комплектование архива письменных обращений ведется в хронологическом порядке. Комплектование архива обращений, поступивших по «Телефону горячей линии», на личном приеме граждан ведется также в хронологическом порядке. Приложенные к письменным обращениям документы, денежные знаки и ценные бумаги на хранение в архив не принимаются и возвращаются гражданам. В архиве хранятся акты на них.

Документы поступают в архив после внесения в журнал информации о результатах рассмотрения.

2.11. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается главой Татищевского муниципального района, или лицом, его замещающим, с учетом следующих особенностей: обращения граждан, требующие проверки изложенных фактов, направляются на рассмотрение в структурные подразделения администрации района в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов, в том числе с контролем, с выездом на место (при необходимости), для встречи с заявителем.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в полномочиях администрации района или ее должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Жалобы граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=724E048878FE3F5F859289E02B0DD5173E1FC15F5C78DC0BB6A5A628DBoAW9I) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее по тексту - Федеральный закон) направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.12. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственный орган, орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления, организацию, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, прилагаются сопроводительные документы, которые подписываются главой Татищевского муниципального района или лицом, его замещающим.

3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан в администрации района осуществляется главой Татищевского муниципального района, уполномоченными лицами администрации района при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

В случае обращения в администрацию района представителя в интересах третьего лица кроме документа, удостоверяющего личность, необходимо предъявить надлежащим образом оформленные полномочия от заявителя (доверенность).

Регистрация устного обращения осуществляется работником администрации района в журнале учета личного приема граждан главой района (приложение № 5 к положению), реестре учета личных и выездных приемов граждан должностными лицами и руководителями органов (приложение № 8 к положению) (обязательными к заполнению полями являются: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, краткое содержание вопроса).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 6 к положению). 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. Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, регистрируются в журнале учета письменных обращений и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

3.2. Гражданин может обратиться на личный прием к главе района и к уполномоченным лицам администрации района как по предварительной записи, так и без предварительной записи.

Запись граждан на личный прием, проводимый главой Татищевского муниципального района и уполномоченными лицами администрации района, осуществляется в соответствии с графиком приема, размещенным в свободном доступе для граждан на информационном стенде в фойе здания администрации района и на официальном сайте администрации https://tatishhevskij-r64.gosweb.gosuslugi.ru/, в том числе с указанием места личного приема, днях и часах.

При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан.

3.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по времени регистрации (явки) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке и на внеочередной личный прием, предусмотренных [Законом](consultantplus://offline/ref=724E048878FE3F5F859297ED3D61881F371C97515D71D455E3FAFD758CA044DAoBWBI) Саратовской области от 31.07.2028 № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»

3.4. Главой Татищевского муниципального района, должностными лицами администрации района и руководителями органов администрации района проводятся выездные приемы в населенных пунктах муниципальных образований, входящих в состав Татищевского муниципального района, согласно утвержденному графику.

По результатам проведения выездного приема информация направляется главе района по установленной форме согласно приложению 7 к положению.

4. ПРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ

4.1. В администрации района для работы с устными обращениями осуществляет свою деятельность телефон «Горячей линии» главы Татищевского муниципального района Саратовской области.

4.2. Прием обращений граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется ежедневно, круглосуточно. Номер телефона «Горячей линии»: 8-987-350-42-02.

4.3. При обращении позвонивший может указать информацию о себе, может обратиться анонимно.

4.4. Принятое телефонное обращение направляется на рассмотрение главе района.

Дальнейшее рассмотрение обращений, поступивших на телефон «Горячей линии», осуществляется должностными лицами и руководителями органов администрации района согласно компетенции в соответствии с резолюцией главы района.

4.5. Исполнитель, ответственный за работу с обращением, поступившим на телефон «Горячей линии», связывается с заявителем, уточняет суть проблемы, а затем по телефону информирует заявителя о результатах рассмотрения обращения в устном порядке. При необходимости, по просьбе заявителя и при предоставлении фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса (адреса электронной почты), может быть направлен письменный ответ.

4.6. В целях улучшения работы канала связи граждан с высшим должностным лицом района, возможности оценки качества приема звонков уполномоченными лицами, разрешения спорных ситуаций каждый разговор по телефону «Горячей линии» подвергается аудио фиксации.

В начале телефонного разговора заявитель предупреждается о ведущейся аудио записи. В случае дальнейшего разговора заявитель подтверждает свое согласие на запись разговора.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ

5.1. Обращение, поступившее в администрацию района, подлежит обязательному рассмотрению должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

По поступившему обращению главой Татищевского муниципального района или лицом, его замещающим, даются поручения исполнителям, которые должны содержать их фамилии и инициалы, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручения могут состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.2. Документы, направляемые на рассмотрение нескольким исполнителям, передаются на рассмотрение в копиях. В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным   
и качественным исполнением поручения по обращению осуществляет исполнитель, указанный первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.3.Работник администрации района, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место, приглашением заявителя для личной беседы, запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, в необходимых случаях привлекает в установленном порядке к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Ответ на электронное обращение, поступившее в администрацию района в соответствии с п. 2.1 настоящего положения, направляется гражданину на указанную им электронную почту с электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на ЕПГУ. Если обращение получено в письменной форме, то ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ гражданину направляется с электронной почты tat.priem@tatishevomr.ru или электронной почты tatpriem@mail.ru.

По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Татищевского муниципального района (либо должностное лицо, его заменяющее) 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 района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией с обязательным уведомлением об этом заявителей.

5.7. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших непосредственно в администрацию района, переадресованных из других органов, а также об обращениях, направленных в адрес Президента Российской Федерации, размещается в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

6.СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1.Обращение, поступившее в администрацию района, рассматривается в сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=724E048878FE3F5F859289E02B0DD5173E1FC15F5C78DC0BB6A5A628DBoAW9I).

Обращение с резолюцией главы Татищевского муниципального района «незамедлительно», «немедленно», «срочно», «весьма срочно» исполняется в течение 3 рабочих дней, «оперативно» - в течение 7 дней, «в кратчайший срок», «в возможно короткий срок» - в течение 10 рабочих дней, если не указана конкретная дата.

6.2.Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных [частью 2 статьи 12](consultantplus://offline/ref=724E048878FE3F5F859289E02B0DD5173E1FC15F5C78DC0BB6A5A628DBA94E8DFCBBF4ACB05603EEo9W1I) Федерального закона, принимается главой Татищевского муниципального района (лицом, его заменяющим) на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем обращения не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае принятия указанного решения заявителю направляется уведомление.

7.ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

7.1. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в нем;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то   
он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

7.2. Ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=724E048878FE3F5F859297ED3D61881F371C97515870D554E9F2A07F84F948D8BCFBF2F9F3120EE8906A9191o7W9I) по делопроизводству в администрации.

7.3. Ответы подписываются главой Татищевского муниципального района либо иным уполномоченным на рассмотрение обращений лицом.

7.4. При направлении ответа заявителю по адресу электронной подтверждение об отправке (скриншот) приобщается к делу по обращению.

7.5. Проекты ответов по обращениям граждан, поставленным на контроль, принимаются с учетом следующих требований: обращения, проекты ответов на которые представлены до 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля   
в этот же день; обращения, проекты ответов на которые представлены после 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля на следующий рабочий день; в пятницу и предпраздничные дни проекты ответов для снятия с контроля принимаются до 14.00 часов, проекты ответов, представленные после указанного срока, рассматриваются в первый рабочий день.

Проект ответа на обращение, поставленное на контроль, может быть возвращен исполнителю для повторного рассмотрения, если из содержания ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям. Обращение   
в таком случае с контроля не снимается.

8.КОНТРОЛЬ ЗА ХОДОМ И РЕЗУЛЬТАТОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Работа по рассмотрению обращений граждан и подготовке мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должна быть организована в сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=724E048878FE3F5F859289E02B0DD5173E1FC15F5C78DC0BB6A5A628DBoAW9I), до 24.00 часов последнего дня срока рассмотрения.

8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет исполнитель документа, а также работник администрации района, ответственный за работу с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений исполнителями осуществляется главой Татищевского муниципального района либо иным уполномоченным на это лицом.

8.3. Работники администрации района, рассматривающие обращения и осуществляющие контроль, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, также исполнители несут ответственность за своевременное и качественное решение поставленных вопросов или разъяснение по существу вопросов.

8.4. При уходе в отпуск работник администрации района, рассматривающий обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику администрации района.

8.5. В случае утраты обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется глава Татищевского муниципального района.

Приложение № 1

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

Журнал учета письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления | Дата регистрации,  рег.№ | Фамилия, имя, отчество заявителя | Кому адресовано обращение | Исполнитель | Содержание обращения | Срок исполнения  (предварительный) | Результат |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

**Администрация Татищевского муниципального района**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Карточка регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан № | | |  |
| № п\п | Дата поступления | Номер документа | Дата документа |
|  |  |  |  |
| Корреспондент | | | |
|  | | | |
| ФИО заявителя | | | Обращение в адрес |
|  | | |  |
| Адрес заявителя | | | |
|  | | | |
| Краткое содержание обращения | | | |
|  | | | |
| Резолюция руководителя | | | |
|  | | | |
| Отметка об исполнении | | Примечание | Срок исполнения |
|  | |  |  |

Приложение № 3

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

Журнал регистрации запросов по обращениям

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления | Дата регистрации,  рег.№ | Фамилия, имя, отчество заявителя | Кому адресовано обращение | Исполнитель | Содержание обращения | Срок исполнения  (предварительный) | Результат |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 4

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

**Администрация Татищевскогомуниципального района**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Карточка регистрации запроса по обращению № | | |  |
| № п\п | Дата поступления | Номер документа | Дата документа |
|  |  |  |  |
| Корреспондент | | | |
|  | | | |
| ФИО заявителя | | | Обращение в адрес |
|  | | |  |
| Адрес заявителя | | | |
|  | | | |
| Краткое содержание обращения | | | |
|  | | | |
| Резолюция руководителя | | | |
|  | | | |
| Отметка об исполнении | | Примечание | Срок исполнения |
|  | |  |  |

Приложение № 5

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

Журнал учета личного приема граждан главой района

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество (ФИО) | Адрес | Содержание вопроса (вопрос) | Резолюция руководителя (кому поручено исполнение) | Результат |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 6

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТАТИЩЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Карточка личного/выездного приема гражданина**

Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Время\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительные сведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Тип обращения: заявление - □; предложение - □;жалоба - □

ФИО ведущего прием:

Результат рассмотрения обращения:

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Подпись должностного лица, ведущего прием**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**На получение устных разъяснений согласен**

**письменный ответ на обращение не требуется** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись гражданина, расшифровка подписи)

**Полученными устными разъяснениями**

**удовлетворен**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись гражданина, расшифровка подписи)

Приложение № 7

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

Информация о вопросах граждан, поступивших в ходе выездных встреч руководителями органов администрации района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО  гражданина | Адрес  гражданина | Контактный  телефон | Вопрос | Вел прием | Резолюция |
|  |  |  |  |  |  |

\

Приложение № 8

к Положениюо порядке работы

с обращениями граждан, организаций

и общественных объединений в

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

Реестр учета личных и выездных приемов граждан должностными лицами

и руководителями органов

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес | Содержание обращения | ФИО лица, осуществляющего прием | Результат |
|  |  |  |  |  |  |  |