

АДМИНИСТРАЦИЯ

**ВОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
 САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

#  От 05.02.2013г. № 163

Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан

в администрации Вольского муниципального района

Саратовской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и на основании ст. 38 Устава Вольского муниципального района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Вольского муниципального района Саратовской области (приложение).

2. Руководителям структурных подразделений администрации Вольского муниципального района ознакомить сотрудников соответствующих структурных подразделений с настоящим постановлением под роспись.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Вольского муниципального района от 03.06.2009 г. № 1590 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в Администрации Вольского муниципального района».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Вольского муниципального района.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации

муниципального района И.И. Пивоваров

Приложение

к постановлению администрации

Вольского муниципального района

от 05.02.2013г. № 163

Регламент рассмотрения обращений граждан

в администрации Вольского муниципального района

Саратовской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает стандарт и порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Вольского муниципального района Саратовской области.

1.2. В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

**- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в администрацию Вольского муниципального района или должностному лицу органов местного самоуправления Вольского муниципального района в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию Вольского муниципального района Саратовской области;**

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации Вольского муниципального района Саратовской области.

1.3. Исполнение рассмотрения обращений граждан направлено на реализацию гражданами права на обращение в органы местного самоуправления.

1.4. При рассмотрении обращений граждан администрация Вольского муниципального района Саратовской области организует, обеспечивает и контролирует исполнение порядка рассмотрения обращений граждан.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, направлять индивидуальные или коллективные обращения в администрацию Вольского муниципального района Саратовской области.

1.6. Структурное подразделение администрации Вольского муниципального района, осуществляющее работу с обращениями граждан – отдел делопроизводства администрации Вольского муниципального района.

1.7. Основанием рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов местного самоуправления Вольского муниципального района является поступление устного обращения, письменного, переданного лично или с использованием почтовой связи, электронных средств связи, факсимильным видом связи.

 Граждане вправе обратиться в администрацию Вольского муниципального района лично или через представителя, действующего от его имени на основании договора или доверенности, оформленных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.8. Заявитель, представитель заявителя, их права и обязанности:

 Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, Федеральным Конституционным законом или федеральным законом.

 В случае обращения при личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 В случае направления обращения в электронном виде документы, удостоверяющие личность заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

 В случае если обращение поступает через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

 Действие подпунктов а, б, в настоящего пункта не распространяются на законных представителей несовершеннолетних детей – родителей.

В соответствии со ст. 5 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **гражданин имеет право:**

**1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;**

**2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие** [**государственную**](http://base.garant.ru/10102673/#5) **или иную охраняемую федеральным законом тайну;**

**3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;**

**4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;**

**5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.**

1.9. Права и обязанности должностных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан.

Главный специалист отдела делопроизводства, ответственный за осуществление работы с обращениями граждан, имеет право:

- получать от муниципальных служащих администрации Вольского муниципального района информацию, необходимую для выполнения своих обязанностей;

- вносить предложения по совершенствованию проводимой работы с обращениями граждан;

- требовать от непосредственного руководителя обеспечение условий, необходимых для исполнения служебных обязанностей, а также материально-техническое, документальное, информационное и транспортное обеспечение согласно утвержденных нормативов;

- повышать квалификацию, проводить переподготовку за счет средств местного бюджета.

Главный специалист отдела делопроизводства, ответственный за осуществление работы с обращениями граждан, обязан:

- принимать и регистрировать обращения граждан на имя главы администрации Вольского муниципального района, заместителей главы администрации Вольского муниципального района, а также главы Вольского муниципального района, проверять их на повторность, проводить мероприятия по организации их рассмотрения с соответствующими должностными лицами;

- вести учёт обращений граждан и передавать их на рассмотрение структурным подразделениям, согласно резолюции главы администрации Вольского муниципального района, заместителей главы администрации Вольского муниципального района, главы Вольского муниципального района;

- проводить организацию приема граждан по личным вопросам главой администрации Вольского муниципального района;

- осуществлять контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных и устных обращений граждан, направленных в структурные подразделения администрации Вольского муниципального района;

- проводить организацию систематического информирования главы администрации Вольского муниципального района, заместителей главы администрации Вольского муниципального района, главы Вольского муниципального района, руководителя аппарата администрации Вольского муниципального района по работе с обращениями граждан и исполнительской дисциплине;

- консультировать специалистов всех подразделений по вопросам, относящимся к своей компетенции;

- при необходимости готовить и направлять письма в соответствующие структурные подразделения, а также уведомлять исполнителей о наступлении срока предоставления ответа не позднее 3-х дней до окончания срока предоставления ответа;

- осуществлять контроль за соответствием правилам оформления ответов на обращения граждан, запросов по этим обращениям, предоставляемых на подпись главе администрации Вольского муниципального района;

- регулярно проводить сравнительный анализ обращений граждан, выявлять причины появления жалоб и предлагать возможные пути решения вопроса об устранении соответствующих причин;

- осуществлять разъяснительную работу по устным обращениям граждан. Оказывать помощь гражданам в оформлении письменного обращения в случае, если самостоятельное составление обращения для гражданина затруднительно или невозможно в связи с определенными обстоятельствами (ограниченные возможности, пожилой возраст и иные). Принимать оперативные меры в пределах своей компетенции для решения вопроса, интересующего заявителя;

- ежемесячно подготавливать сведения, содержащие информацию о работе с обращениями граждан для последующего предоставления в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области;

-осуществлять руководство Общественной приемной граждан при администрации Вольского муниципального района в соответствии с «Порядком организации рассмотрения обращений граждан Общественной приемной», утвержденным постановлением главы администрации Вольского муниципального района от 24.04.2007г. № 1219;

- консультировать заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих администрации Вольского муниципального района, в том числе по телефону, электронной почтой, при личном приеме.

1.10. Права и обязанности должностных лиц, в отношении которых осуществляются мероприятия по контролю за исполнением рассмотрения обращений граждан:

- Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение, принимает от заявителя дополнительные документы и материалы, просьбы заявителя об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

- готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись главе администрации Вольского муниципального района или лицу, исполняющему его обязанности, давшему поручение по рассмотрению обращения;

- после подписания главой администрации Вольского муниципального района или лицом, исполняющим его обязанности, ответа гражданину передает его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для последующей отправки подлинника ответа гражданину;

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Вольского муниципального района, направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу либо иной государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации;

- глава администрации Вольского муниципального района при направлении по компетенции письменного обращения в другой орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу либо иной государственный орган может запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения;

- в случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в течение 3 рабочих дней возвращает это обращение в отдел делопроизводства с приложением служебной записки на имя главы администрации Вольского муниципального района, указав при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

- при невозможности предоставления ответа на обращение заявителя в срок, установленный законом, подготавливать служебные записки на имя главы администрации Вольского муниципального района о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины продления, а также уведомлять заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин и окончательного срока рассмотрения обращения;

- результатом рассмотрения обращения граждан в администрации Вольского муниципального района является принятие мер администрацией Вольского муниципального района в пределах своей компетенции по всем поставленным в нем вопросам, подготовка и направление мотивированного письменного ответа заявителю в установленный законом срок либо уведомление гражданина о переадресации обращения. Ответ по результатам рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

II. Нормативно-правовые акты, устанавливающие порядок рассмотрения обращений граждан, требования к оформлению обращения, случаи оставления обращения без рассмотрения.

2.1. Рассмотрение обращений граждан в администрации Вольского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом (Основным Законом) Саратовской области;

- Уставом Вольского муниципального района;

- Постановлением администрации Вольского муниципального района № 3383 от 29.12.2011 г. «Об утверждении Положения об отделе делопроизводства администрации Вольского муниципального района»;

- настоящим регламентом.

2.2. Требования к порядку оформления обращений:

2.2.1. Рассмотрение обращений граждан муниципальный служащий осуществляет в порядке и в сроки в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Саратовской области, муниципальными правовыми актами Вольского муниципального района. Подготовку и согласование проектов муниципальных правовых актов главы администрации Вольского муниципального района муниципальный служащий осуществляет в порядке и в сроки, утвержденные постановлением главы администрации Вольского муниципального района. Подготовленные проекты служебных писем, отчетов подлежат согласованию с непосредственным руководителем.

**2.2.2. Обращение гражданина в письменной форме должно содержать:**

**- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение (администрация Вольского муниципального района), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;**

**- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;**

**- суть обращения;**

**- личную подпись и дату.**

**В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы или их копии.**

**2.2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:**

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

**- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;**

**- 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.**

**2.2.4. Обращение гражданина не может рассматриваться по существу в случаях:**

**а) наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица (муниципального служащего) администрации Вольского муниципального района, а также членов его семьи;**

**б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанный в обращении;**

**в) если в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями. При этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию Вольского муниципального района или одному и тому же должностному лицу;**

**г) если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;**

**д) в обращении отсутствуют фамилия заявителя или почтовый адрес, необходимый для направления ответа;**

**е) ответ по существу на изложенный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.**

 **Об отказе в рассмотрении обращения по существу заявителю сообщается в письменной форме с разъяснением причин отказа.**

**2.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.**

III. Состав, последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в администрацию Вольского муниципального района, с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

**Непосредственно обращения граждан принимаются в отделе делопроизводства администрации Вольского муниципального района (каб. № 24).**

**Адрес: ул. Октябрьская, д. 114, г. Вольск, Саратовская обл., 412900.**

**График работы: в рабочие дни с 08:00 до 17:00 часов, перерыв на обед с 12:00 до 13:00 часов. Суббота, воскресенье – выходной.**

**Телефон: (884593) 7-07-45. Электронная почта:** **volskadm@mail.ru**

**Звонки на «Телефон доверия» Главы администрации Вольского муниципального района могут поступать по тел.: 7-20-17.**

Сведения о местонахождении Администрации Вольского муниципального района, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 2 к регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

на Интернет-сайте администрации Вольского муниципального района (www.volsk.sarmo.ru);

на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

3.2. Требования к помещениям, в которых осуществляется прием и рассмотрение обращений граждан:

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

Рабочие места сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан, оборудуются необходимыми средствами вычислительной техники и оргтехникой.

Сотрудникам, ответственным за прием, регистрацию и учет обращений граждан, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в достаточном количестве.

Кабинет приёма заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

Рабочие места должностных лиц администрации Вольского муниципального района должны быть обеспечены оргтехникой, программным обеспечением, позволяющими эффективно организовать работу с обращениями граждан. Должностным лицам администрации Вольского муниципального района обеспечивается доступ в сеть Интернет, выделяются в достаточном количестве расходные материалы, канцелярские товары, кроме того рабочий кабинет должен быть оборудован аптечкой оказания первой медицинской помощи.

3.3. Требования к местам ожидания и местам для заполнения запросов в связи с обращениями граждан:

 Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди оборудуются стульями. Места для заполнения запросов оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

3.4. Требования к местам информирования и информационным материалам

Места информирования, расположенные в здании и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационном стенде содержится следующая информация:

- о графике (режиме) работы администрации Вольского муниципального района;

-графике личного приёма граждан главой администрации Вольского муниципального района и его заместителями;

- контактные телефоны (телефоны для справок);

- основания для отказа в рассмотрении обращения;

- сроки рассмотрения обращений граждан.

 3.5. Порядок получения информации заинтересованными лицами по рассмотрению обращений граждан, сведений о ходе исполнения рассмотрения обращений граждан

 3.5.1. Обращение в письменной форме может быть подано в отдел делопроизводства администрации Вольского муниципального района, либо направлено по почте.

 3.5.2. В электронном виде обращение может быть подано заявителем на адрес электронной почты администрации Вольского муниципального района volskadm@mail.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальный сайт администрации Вольского муниципального района volsk.sarmo.ru.

3.5.3.Консультации по порядку, срокам рассмотрения обращений граждан осуществляются должностными лицами администрации Вольского муниципального района, ответственными за работу с обращениями граждан, при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

3.5.4. При личном обращении гражданина в администрацию Вольского муниципального района для получения информации о процедуре рассмотрения обращения время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

3.5.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностное лицо администрации Вольского муниципального района подробно и корректно информирует граждан о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, основаниях для отказа в рассмотрении обращений, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который обратился гражданин, а также фамилию, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.

3.5.6. Информирование граждан о порядке работы над рассмотрением обращений граждан при личном обращении гражданина или по телефону осуществляется должностными лицами администрации Вольского муниципального района в режиме реального времени. Время консультации гражданина не должно превышать 30 минут.

3.5.7. При невозможности должностного лица администрации Вольского муниципального района, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить нужную информацию. При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации. Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.5.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется бесплатно.

**3.5.9. В любое время с момента приема письменного обращения гражданин имеет право на получение сведений о ходе рассмотрения обращения. Для получения сведений заявителем указываются (называются) свои фамилия, имя, отчество (при наличии), дата подачи или регистрации заявления.**

3.5.10. Информирование заявителей о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется должностными лицами администрации Вольского муниципального района при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

3.5.11. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе находится рассмотрение представленного им письменного обращения.

**3.5.12. Письменное обращение (включая обращения, поступившие по электронной почте), поступившее в администрацию Вольского муниципального района или должностному лицу администрации Вольского муниципального района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения в администрации Вольского муниципального района. глава администрации Вольского муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.**

3.5.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы (государственные, органы местного самоуправления), иным должностным лицам, глава администрации Вольского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.5.14. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие этапы:

а) прием и регистрация письменных обращений, постановка обращений на контроль;

б) направление обращений на рассмотрение, рассмотрение обращений;

в) организация и проведение личного приема граждан;

г) продление срока рассмотрения обращения гражданина;

д) подготовка ответа на обращение гражданина.

(Блок-схема рассмотрения обращений граждан представлена в приложении № 1 к данному регламенту).

а) Приём и регистрация письменных обращений

 Лицом, ответственным за рассмотрение обращений граждан, является главный специалист отдела делопроизводства администрации Вольского муниципального района.

Места ожидания личного приема должны быть снабжены столами, стульями в достаточном количестве, необходимыми канцелярскими принадлежностями, оборудованы информационными стендами.

Основанием для приема и регистрации письменных обращений является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и данным регламентом, или поступление обращения гражданина в администрацию Вольского муниципального района из других органов государственной власти с поручением рассмотреть обращение (вприложении № 3 приводится примерная форма письменного обращения).

 Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, по факсу, по электронной почте, через Интернет-приемную Администрации Вольского муниципального района, через Общественную Приемную при администрации, и принимается должностным лицом администрации Вольского муниципального района, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, которое:

 - Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, восстанавливает целостность документов в случаях их повреждения;

 - Прилагает к письму поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), конверт.

 - Составляет акт (приложение № 4) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями), подарками, без письменного вложения, с недостачей документов, упомянутых заявителем в описи.

 - Возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

 - В правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа письменного обращения ставится регистрационный штамп «Администрация Вольского муниципального района» с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если на месте, предназначенном для регистрационного штампа, расположен текст, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. В верхнем левом углу первого листа обращения ставится штамп «Подлежит возврату в отдел делопроизводства администрации Вольского муниципального района с ответом заявителю».

 - Регистрирует первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера, который включает в себя первую букву фамилии гражданина, дефис, соответствующий порядковый номер.

 Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером.

 Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива (организации, жителей многоквартирного дома и иных), а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер, где вместо первой буквы фамилии гражданина указывается "Кол".

 - Проверяет обращение на повторность. Если обращение повторное, присваивает ему номер предыдущего обращения с указанием цифры 2 и вносит в регистрационно-контрольную карточку пометку о повторности.

 Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

 Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но содержащие различные вопросы, а также многократные обращения.

 Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз, содержащее один и тот же вопрос и на который автору даны исчерпывающие ответы соответствующими должностными лицами.

 - Приложенные к письменному обращению деньги возвращает почтовым переводом, почтовые расходы обеспечиваются за счет гражданина.

 - Передает зарегистрированное письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) Главе администрации Вольского муниципального района.

 Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 рабочих часов.

 - В обязательном порядке проверяет на соответствие реквизиты, все данные, содержащиеся в учетных карточках, сопроводительных бланках и уведомлениях;

 - Готовит и направляет сопроводительные письма в соответствующие организации и учреждения, а также уведомления и ответы заявителям.

б) Направление письменных обращений на рассмотрение

 Основанием для начала административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является получение главой администрации Вольского муниципального района или лицом, исполняющим его обязанности, от должностного лица администрации Вольского муниципального района, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, письменного обращения с приложениями (при наличии), зарегистрированного в порядке, установленном настоящим регламентом.

 По каждому обращению глава администрации Вольского муниципального района или лицо, исполняющее его обязанности, дает поручение должностному лицу администрации Вольского муниципального района, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

Поручение должно содержать:

- наименование структурного подразделения администрации Вольского муниципального района, либо фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

- порядок и срок исполнения;

- подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

 Поручение может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в администрации Вольского муниципального района.

 После подписания поручения главой администрации Вольского муниципального района или лицом, исполняющим его обязанности, обращение с приложениями к нему (при наличии) передается работнику, ответственному за прием и регистрацию обращений.

 Должностное лицо администрации Вольского муниципального района, ответственное за прием и регистрацию обращений:

 Вносит текст поручения в учётную карточку, а также в журналы регистрации письменных и устных обращений.

 В случае если в поручении несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения. Подлинники обращения с резолюциями главы администрации Вольского муниципального района остаются у должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан, исполнителям направляются копии обращения и поручения.

 Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) главой администрации Вольского муниципального района или лицом, исполняющим его обязанности, подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

 Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 рабочих часов.

 Обращения, поступившие по электронной почте, через Интернет-приемную администрации Вольского муниципального района, принимаются сотрудниками отдела делопроизводства и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

в) Организация и проведение личного приема граждан

 Прием граждан в администрации Вольского муниципального района проводит глава администрации Вольского муниципального района, его заместители и сотрудники администрации Вольского муниципального района.

 Запись на прием к главе администрации Вольского муниципального района и проведение консультации осуществляется сотрудником отдела делопроизводства в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

 Сотрудник отдела делопроизводства, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные ему материалы, заносит в журнал регистрации личного приема граждан главой администрации Вольского муниципального района сведения о заявителе - фамилию, имя, отчество, социальное положение, почтовый адрес, телефон, а также краткое содержание устного обращения.

 Во время приема посетителя сотрудник отдела делопроизводства обязан разъяснить, кто из должностных лиц Администрации Вольского муниципального района, когда и в каком порядке может в соответствии с компетенцией рассмотреть его обращение, а также в какое учреждение, орган власти ему следует обратиться в соответствии с их компетенцией.

 Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина (приложение № 7 к данному регламенту).

 Посетитель может оставить на имя главы администрации Вольского муниципального района или его заместителей заявление с просьбой о личном приеме и кратким изложением вопроса или письменное обращение с просьбой разрешить создавшуюся проблему. Письма, принятые от граждан, специалист отдела делопроизводства регистрирует и направляет главе администрации Вольского муниципального района или его заместителям.

 Сотрудник, принимающий граждан, вправе по согласованию направить заявителя на беседу в структурные подразделения Администрации Вольского муниципального района, компетентные решать поставленные вопросы.

 глава администрации Вольского муниципального района, его заместители и руководители структурных подразделений Администрации Вольского муниципального района ведут прием граждан в соответствии с графиком. График приема граждан вывешивается на информационных стендах, публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном Интернет-сайте Администрации Вольского муниципального района.

 Запись на прием к главе администрации Вольского муниципального района производится сотрудником отдела делопроизводства. Запись на прием проводится ежедневно за три дня до приема с 9.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов. Прием граждан проводится в последнюю пятницу каждого месяца.

 Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

 В случае повторного обращения сотрудник отдела делопроизводства осуществляет подборку всех имеющихся материалов данного заявителя, которые предоставляются руководителю, ведущему прием.

 Во время личного приема главой администрации Вольского муниципального района каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или в письменной форме.

 Глава администрации Вольского муниципального района принимает решение о направлении обращения исполнителю, все поручения данные в ходе приема граждан по личным вопросам, ставятся на контроль.

 По окончанию приема глава администрации Вольского муниципального района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

 Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

 После завершения личного приема главой администрации Вольского муниципального района согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела делопроизводства оформляет рассылку документов в установленном порядке.

 Информация о принятых мерах по обращениям граждан, поступившим во время личного приема, направляется исполнителем главе администрации Вольского муниципального района, который на ответе исполнителя ставит свое заключение, расписывается и направляет материалы в отдел делопроизводства.

 Результатом приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение по их существу, или принятие решения о направлении обращения для рассмотрения в иные организации и учреждения в соответствии с их компетенцией, с извещением об этом заявителя.

 В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Вольского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

 Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в администрации Вольского муниципального района является осуществление личного приема гражданина главой администрации Вольского муниципального района или его заместителями и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда ему следует обратиться по компетенции.

г) Продление срока рассмотрения обращений граждан

 Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в администрации Вольского муниципального района является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой орган или должностному лицу с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

 Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

 Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее главе администрации Вольского муниципального района или лицу, исполняющему его обязанности, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 3-х дней до истечения срока поручения.

 В случае если глава администрации Вольского муниципального района или лицо, исполняющее его обязанности, на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, на служебной записке он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

 Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в администрацию Вольского муниципального района, о продлении срока рассмотрения его обращения.

 Результатом выполнения административных действий по продлению срока рассмотрения обращения гражданина в администрации Вольского муниципального района является принятие решения главой администрации Вольского муниципального района или лицом, исполняющим его обязанности, о продлении срока рассмотрения обращения с целью дополнительной проверки изложенных в обращении сведений и направление уведомления об этом гражданину.

 Максимальный срок исполнения административной процедуры консультации граждан, записи на прием к руководителю – 1 рабочий день.

д) Подготовка ответа на обращение гражданина

 Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрации Вольского муниципального района является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятие по ним необходимых мер.

 Должностное лицо администрации Вольского муниципального района, ответственное за подготовку ответа:

 Четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

 При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению.

 При подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

 При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов.

 Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его копия направляется гражданину.

 В ответе гражданину указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

 В левом нижнем углу на экземпляре ответа, который подшивается в дело и оставляется на хранение в отделе делопроизводства обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона, ставится личная подпись исполнителя.

 Подготовленный ответ передается на подпись главе администрации Вольского муниципального района или лицу, исполняющему его обязанности, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина. Глава администрации Вольского муниципального района или лицо, исполняющее его обязанности, в случае согласия с ответом подписывает его и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации и отправки гражданину.

 В случае, если глава администрации Вольского муниципального района не согласен с ответом, то он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

 Ответ на поручение органов и должностных лиц о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации Вольского муниципального района или лицо, исполняющее его обязанности.

 В случае если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

 После подписания ответа руководителем, который давал поручение по рассмотрению обращения, и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), ответ гражданину подшиваются в архивное дело.

 Результатом рассмотрения обращения в администрации Вольского муниципального района является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов и принятых по ним мер, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

В случае, если в компетенцию администрации Вольского муниципального района не входит принятие решения по обращению, в течение 3 дней со дня её регистрации администрация Вольского муниципального района направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан:

4.1.Постановка обращений граждан на контроль

4.1.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в администрации Вольского муниципального района является обращение, поступившее в администрацию Вольского муниципального района, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, а также сведениях, имеющих общесоциальное значение.

 Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся администрацией Вольского муниципального района мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков, получения материалов для аналитических записок и информации, а также соблюдения срока подготовки ответа на обращение гражданину.

4.1.2. Решение о постановке обращения на контроль с установлением срока подготовки ответа принимает глава администрации Вольского муниципального района, давший поручение по рассмотрению обращения.

4.1.3. Все обращения ставятся на контроль в секторе контрольной работы администрации Вольского муниципального района.

Все обращения, поступившие в отдел делопроизводства, регистрируются в журналах регистрации (приложение № 5), а жалобы граждан–еще и на учетных карточках (приложение № 6).

4.1.4. Контроль за порядком и результатами рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель аппарата администрации Вольского муниципального района, специалист отдела делопроизводства, специалист сектора контрольной работы.

4.1.5. Результатом рассмотрения обращения и постановки обращения гражданина на контроль в администрации Вольского муниципального района является устранение выявленных конкретных нарушений законных прав и интересов граждан, наказание виновных в данных нарушениях (если таковые имеются), направление мотивированного ответа гражданину в установленные федеральным законом и настоящим регламентом сроки.

4.1.6. Ответственность должностных лиц администрации Вольского муниципального района за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений граждан:

 Ответственность за нарушение Федерального Закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, за исключением случаев, предусмотренных статьями 5.39, 5.63 Кодекса РФ об административных правонарушениях, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти до десяти тысяч рублей.

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 1 к регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Вольского муниципального района

от 05.02.2013г. № 163

БЛОК-СХЕМА

устные обращения граждан по телефону

рассмотрения обращений граждан

письменные обращения граждан

личный прием
граждан

|  |
| --- |
| обращения граждан, полученные по электронной почте |
| обращения граждан, полученные через Общественную приемную граждан |
| обращения граждан, полученные «По телефону доверия» |
| обращения граждан, полученные через Интернет-приёмнуюприем, обработка и регистрация обращений |

оперативное
решение проблем, поднятых в обращении

направление обращений на рассмотрение

рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Вольскогомуниципального районапродление срока рассмотрения обращений

личный прием граждан

осуществление контроля за ходом
и результатом рассмотрения обращений граждан

оформление ответа на обращение граждан

предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан

анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях граждан

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 2

 к регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Вольского муниципального района

от 05.02.2013г. № 163

Сведения
о местонахождении, почтовом адресе и справочных телефонах
Администрации Вольского муниципального района

Администрация Вольского муниципального района располагается по адресу:
г. Вольск, ул. Октябрьская, дом 114.

Почтовый адрес Администрации Вольского муниципального района:
412900, г. Вольск, ул. Октябрьская, дом 114.

Справочный телефон по обращениям граждан: 7-07-45.

Справочный телефон по приему граждан: 7-07-45.

«Телефон доверия»: 7-20-17.

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 3

 к регламенту,

 утвержденному постановлением администрации Вольского муниципального района

от 05.02.2013г.

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Главе администрации Вольского

муниципального района И.И. Пивоварову

или

 заместителю главы администрации

Вольского муниципального района

Ф.И.О.

или

руководителю структурного

подразделения администрации

Вольского муниципального района

Ф.И.О.

от Фамилия, Имя, Отчество (полностью)

почтовый адрес места жительства,

контактный телефон (при его наличии)

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Обращение в адрес главы муниципального района, должностных лиц администрации района, руководителей структурных подразделений излагается в произвольной форме.

В письменном обращении указывается следующая информация:

- мотив (причина) обращения;

- сведения об авторе, имеющем льготы;

- ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;

- были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей, а также указывается почтовый адрес, фамилия, имя, отчество гражданина, на чье имя необходимо направить ответ.

Приложение: на \_\_\_\_\_ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

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

   дата      подпись     расшифровка подписи

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 4

 к регламенту,

утвержденному постановлением администрации Вольского

муниципального района

от 05.02.2013г. № 163

АКТ N \_\_\_\_

О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                (число, месяц, год)

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                 (наименование органа муниципальной власти)

поступила корреспонденция (заказное письмо с уведомлением, письмо с

объявленной   ценностью),   в которой обнаружена недостача документов,

перечисленных автором письма в описи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

                    (указать недостающие документы)

Члены комиссии: (подпись, дата)                          Инициалы, фамилия

                (подпись, дата)                          Инициалы, фамилия

                (подпись, дата)                          Инициалы, фамилия

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 5

 к регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Вольского муниципального района

от 05.02.2013г. № 163

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Краткое содержание заявления | Фамилия ведущего прием | Результат рассмотрения заявления |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 6

 к регламенту,

утвержденному постановлением администрации Вольского

 муниципального района от 05.02.2013г. № 163

|  |
| --- |
|    **Учётная карточка** |
|  |
| Фамилия,имя, отч. | № |
| подробный адрес заявителя |
| ОткудаПоступило |
| Дата получения |
| Кому направлено |
| **Краткое содержание** |

Оборотная сторона

|  |
| --- |
| 1. **Результаты рассмотрения**
 |
| Удовлет. | Разъяснено,Отклонено | Пересланов др. органы | В том числе |
| с контр. | удовл. |
|  |  |  |  |  |
| Сроки исполнения, данные о продлении |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова

Приложение № 7

 к регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Вольского муниципального района

от 05.02.2013г. № 163

**Карточка личного приема граждан**

|  |
| --- |
| № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дата приема «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.Фамилия, и., о. заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Фамилия ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Результаты рассмотрения заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Оборотная сторона карточки**

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметка повторных заявлений |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Руководитель аппарата О.Н. Сазанова