



**Администрация городского округа город Кулебаки
Нижегородской области**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

17.11.2022

2669 №

О внесении изменений в постановление администрации городского округа город Кулебаки от 10 августа 2018 года № 2015 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", руководствуясь Уставом городского округа город Кулебаки Нижегородской области, администрация городского округа город Кулебаки Нижегородской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Внести изменение в постановление администрации городского округа город Кулебаки от 10 августа 2018 года № 2015 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области» (в ред. от 09.12.2020 № 2076) (далее – постановление), изложив Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области в новой прилагаемой редакции.

2. Отменить следующие постановления администрации городского округа город Кулебаки:

от 19.11.2019 № 2389 «О внесении изменений в постановление

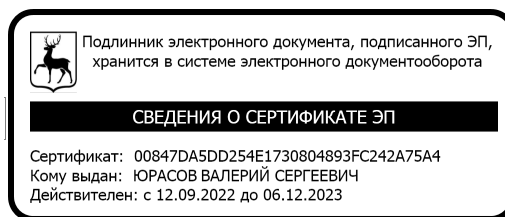
администрации городского округа город Кулебаки от 10.08.2018 года № 2015 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области»»;

от 09.12.2020 № 2076 «О внесении изменений в постановление администрации городского округа город Кулебаки от 10.08.2018 года № 2015 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области»».

3. Отделу организации и контроля управления делами (Е.А.Дорофеева) опубликовать настоящее постановление путем размещения на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки <http://кулебаки-округ.рф>.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа город Кулебаки по общим вопросам В.Б.Крючкова. |

| Глава местного самоуправления



| В.С.Юрасов |

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению
администрации городского округа
город Кулебаки
17.11.2022 № 2669

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской
области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области (далее - Положение) разработано с целью эффективной организации работы по рассмотрению обращений и конкретизации установленных законодательством положений, своевременного устранения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан должностными лицами администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области.

Настоящее Положение распространяется на все структурные подразделения Администрации, в т.ч. с правами юридического лица.

Настоящее Положение определяет порядок централизованной регистрации, порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию, в т.ч. через Интернет-приемную, порядок контроля за его исполнением.

Заместители главы администрации, а также территориальные управления № 1 и № 2 Администрации наделены правом по регистрации и рассмотрению обращений граждан, поступивших в их адрес, в соответствии с полномочиями.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

1.2.1. Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2.2. Законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, направленными на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающими гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", и иными правовыми

актами, принятыми органами местного самоуправления городского округа город Кулебаки Нижегородской области.

1.3. Администрация городского округа город Кулебаки Нижегородской области (далее - Администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения, обращения граждан), поступивших в Администрацию в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Администрации, в т.ч. территориального управления №2 Администрации:

607018, Нижегородская область, г. Кулебаки, ул.Воровского, д. 49.

Местонахождение территориального управления № 1 Администрации:
607022, р.п.Гремячево, пл.Победы, д.1А.

Адрес официального сайта городского округа город Кулебаки Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://кулебаки-округ.рф> (далее - официальный интернет-сайт, сайт городского округа город Кулебаки).

Адрес электронной почты: official@adm.klb.nnov.ru.

График работы Администрации:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.12;

пятница: 8.00 - 16.12;

перерыв: 12.00 - 13.00;

выходные дни: суббота - воскресенье.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру:

(83176) 5-34-24.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации размещены на официальном сайте городского округа город Кулебаки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию и должностным лицам администрации.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Письменное обращение передается и направляется в Администрацию по адресу: 607018, Нижегородская область, г. Кулебаки, ул.Воровского, д. 49, ком. 304, специалисту управления делами, ответственному за работу с обращениями.

1.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных, устных, в электронной форме обращений граждан, в Администрацию предоставляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями по телефону: (83176) 5-02-20.

1.6. Личный прием граждан в Администрации осуществляется главой местного самоуправления городского округа город Кулебаки (далее – глава местного самоуправления), заместителями главы администрации городского округа город Кулебаки (далее – заместители главы администрации), начальниками территориальных управлений № 1 и № 2 по вопросам, отнесенным к их полномочиям, в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, днях и часах, о чем информация доводится до сведения граждан посредством публикаций в газете «Кулебакский металлист», размещения информации на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки.

1.7. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.7.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

1.7.2. 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну;

1.7.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном абзацем 2 пункта 2.2.7 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

1.7.4. 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;

1.7.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями, специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации и специалистами структурных подразделений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан (далее – специалист (ы)).

Специалист при приеме обращения (документов):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- на личном приеме, обязан удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение;

- в форме электронного документа осуществляет работу с ним в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- направленных факсимильной связью, осуществляет регистрацию после их поступления на факсимильный аппарат. Специалист, принявший обращение в отделе организации и контроля, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию специалисту управления делами, ответственному за работу с обращениями. При поступлении обращений по факсу других структурных подразделений обращение передается для дальнейшей работы специалисту управления делами, ответственному за работу с обращениями;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, оригиналами личных документов, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в управлении делами, второй приобщается к поступившему обращению.

2.1.2. Все поступающие в Администрацию обращения регистрируются путем внесения соответствующих данных в Системе электронного документооборота (далее – СЭДО) и в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению:

в письменной форме на бумажном носителе в течение 3 рабочих дней с момента поступления;

в форме электронного документа - в течение 1 рабочего дня;
обращения в устной форме регистрируются в день обращения.

2.1.3. Порядок регистрации обращений граждан в СЭДО определяется Регламентом электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области, утверждаемом постановлением администрации городского округа город Кулебаки.

2.1.4. Обращения, поступившие на личном приеме главы местного самоуправления, в ходе встреч главы местного самоуправления, выездных приемов главы местного самоуправления и поступившие посредством использования Интернет-приемной, регистрируются в установленном порядке специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями.

Обращения, поступившие по телефонному каналу «Горячая телефонная линия» администрации регистрируются специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями в установленном порядке.

Обращения, поступившие на личном приеме заместителей главы администрации, в ходе встреч заместителей главы администрации, выездных приемов заместителей главы администрации регистрируются в установленном порядке специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации.

2.1.5. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется главе местного самоуправления или заместителям главы администрации в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному

обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2 Общий срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, установленного частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2.2.1. Глава местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.2.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.2.3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

2.2.3. В соответствии с пунктом 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, предоставляются в течение 15 дней.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта

Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

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

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

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.7. 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 местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящего Положения на официальном сайте городского округа город Кулебаки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти,

органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.2.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 2.2.9 невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

2.2.12. При рассмотрении обращения гражданина глава местного самоуправления, заместитель главы администрации, начальник структурного подразделения по согласованию с другими государственными, муниципальными органами и соответствующими организациями вправе сформировать рабочую группу с участием их представителей.

2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. После рассмотрения главой местного самоуправления поступивших обращений граждан они передаются на исполнение должностному лицу, в структурное подразделение Администрации согласно резолюции и в соответствии с компетенцией.

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с поручением, изложенным в резолюции главы местного самоуправления, заместителя главы администрации, руководителя структурного подразделения.

2.3.2. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю и направление обращения в другую организацию осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.3.3. Для обеспечения полноты рассмотрения обращений граждан, в которых ставятся сложные или спорные вопросы, должностным лицом, которому направлено обращение для рассмотрения, принимается решение о проведении проверок с выездом на место с привлечением к их проведению необходимых специалистов.

2.3.4. В результате рассмотрения обращения:

2.3.4.1. Администрацией или должностным лицом администрации принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.4.2. В случае принятия решения о полном или частичном удовлетворении обращения:

- 1) осуществляются необходимые меры по исполнению такого решения;
- 2) рассматривается вопрос о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;
- 3) в необходимых случаях обеспечивается принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

2.3.4.3. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения, сообщается гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение Администрации, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из вышеперечисленных решений.

2.3.4.4. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей и ответы на данные обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки. Размещенные на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

2.3.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение, адресованное в Администрацию, оформляется на бланке Администрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается главой местного самоуправления либо лицом, исполняющим его обязанности, либо заместителем главы администрации, уполномоченным на основании соответствующих распоряжения и доверенности Администрации на подписание от имени Администрации в пределах курируемой сферы деятельности, в т.ч. с использованием электронно-цифровой подписи, ответов на обращения граждан, согласно резолюции главы местного самоуправления либо лица, исполняющего его обязанности.

Ответ на обращение, адресованное заместителю главы администрации, начальнику территориальных управлений № 1 и № 2 оформляется на бланке Администрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается заместителем главы администрации, начальником территориального управления.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте городского округа город Кулебаки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

Для целей настоящего Положения под коллективным обращением граждан понимается письменное обращение двух и более граждан или обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, по общему для них вопросу в государственные органы, органы местного самоуправления и к их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором либо участниками публичного мероприятия либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое

разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.9. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом сотрудники Администрации вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. Порядок формирования и оформления дел, обеспечения их учета и сохранности осуществляет специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, специалисты, ответственные за обеспечение деятельности заместителей главы администрации и специалисты структурных подразделений, уполномоченные на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан.

2.4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации, проводится в целях поддержания эффективного взаимодействия Администрации с населением, оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в администрации гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица администрации обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

3.2. Прием граждан в Администрации ведется в соответствии с утвержденным графиком согласно Приложению № 2 к настоящему

Положению. Предварительная запись на прием осуществляется при личном обращении по адресам местонахождения Администрации, территориальных управлений № 1 и № 2, в кабинетах или по телефонам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в Администрации, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

3.3. Запись на прием, организация проведения личного приема главы местного самоуправления возлагается на специалиста управления делами, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.4. Запись на прием, организация проведения личного приема заместителями главы администрации возлагается на специалистов, ответственных за обеспечение деятельности заместителей главы администрации.

Запись на прием, организация проведения личного приема руководителями территориальных управлений возлагается на специалистов территориальных управлений, уполномоченных на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан.

3.5. Предварительная запись на прием осуществляется:

понедельник-четверг с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:12,

пятница – с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12

(за исключением нерабочих выходных и праздничных дней)

по адресам местонахождения Администрации, территориальных управлений № 1 и № 2, в кабинетах или по телефонам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Положению.

3.6. Ответственные лица: специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, специалисты управления делами, ответственные за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалисты территориальных управлений, уполномоченные на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан, осуществляющие запись заявителей на личный прием к главе местного самоуправления, заместителям главы администрации, руководителям территориальных управлений информируют заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляют формирование необходимой для приема информации.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

3.7. Ответственные лица: специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, специалисты, ответственные за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалисты территориальных управлений, уполномоченные на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан,

осуществляющие запись на прием, при личном обращении гражданина с просьбой о личном приеме вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

3.8. При осуществлении записи на личный прием к главе местного самоуправления, заместителям главы администрации, руководителям территориальных управлений специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, специалисты, ответственные за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалисты территориальных управлений, уполномоченные на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан, осуществляющие запись гражданина, осуществляют учет обращений граждан в Журнале регистрации личного приема граждан, форма которого предусмотрена Приложением № 3 к настоящему Положению.

3.9. Ответственные лица: специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, специалисты, ответственные за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалисты территориальных управлений, уполномоченные на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан, осуществляющие запись заявителей на личный прием, направляют главе местного самоуправления, заместителям главы администрации, руководителям территориальных управлений карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.10. В случае необходимости глава местного самоуправления, заместители главы администрации, руководители территориальных управлений дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Администрации о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

По решению главы местного самоуправления и заместителей главы администрации к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные муниципальные служащие и работники Администрации.

3.11. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и др.) главы местного самоуправления, заместителей главы администрации, руководителей территориальных управлений, к которым записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону или иным способом.

3.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина по форме Приложения № 4 к настоящему Положению.

3.13. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или

защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.14. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.15. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Администрации в соответствии с их компетенцией.

3.17. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

4. Рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях администрации

4.1. Обращения, поступившие на рассмотрение в структурные подразделения Администрации, должны рассматриваться в течение 30 дней со дня регистрации в соответствии с требованиями законодательства и настоящим Положением.

4.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с поручением, изложенным в резолюции главы местного самоуправления, заместителя главы администрации, руководителя структурного подразделения.

4.3. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю и в другую организацию осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю

все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.4. Для обеспечения полноты рассмотрения обращений граждан, в которых ставятся сложные или спорные вопросы, должностным лицом, которому направлено обращение для рассмотрения, принимается решение о проведении проверок с выездом на место с привлечением к их проведению специалистов.

5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших через Интернет-приемную и по каналам электронной почты (далее интернет-обращение)

5.1. Прием интернет-обращений осуществляет специалист отдела организации и контроля управления делами, который в течение одного рабочего дня направляет интернет-обращение специалисту управления делами, ответственному за работу с обращениями граждан.

5.2. Регистрация интернет-обращений осуществляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение одного рабочего дня с даты их поступления. На интернет-обращениях проставляется регистрационный номер и дата регистрации.

5.3. Работа с Интернет-обращением производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

5.4. Ответ на интернет-обращение направляется гражданину по электронному адресу, указанному в обращении, специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, в сроки, установленные Российским законодательством.

5.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, за достоверность и полноту предоставляемых сведений при рассмотрении обращений граждан возлагается на ответственных исполнителей.

5.6. Организация контроля за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан среди ответственных исполнителей осуществляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации и специалистами структурных подразделений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан.

6. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в ходе встреч главы местного самоуправления, заместителей главы администрации, начальников территориальных управлений с населением городского округа город Кулебаки

6.1. Письменные обращения, поступившие в ходе встреч главы местного самоуправления, заместителей главы администрации, начальников территориальных управлений с населением округа, направляются для

регистрации специалисту управления делами, ответственному за работу с обращениями граждан, специалистам, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалистами территориальных управлений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан, и дальнейшая работа с ними производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

6.2. Обращения, поступившие в ходе встреч главы местного самоуправления, заместителей главы администрации, начальников территориальных управлений с населением городского округа, направляются специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалистами территориальных управлений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан, на исполнение в соответствии с компетенцией и возложенными полномочиями.

В случае если заявитель присутствует на встрече, ответы на них могут даваться в устной форме непосредственно на встрече.

В письменном виде ответ дается, когда специфика обращения требует организации работы.

6.3. По итогам встречи формируется перечень вопросов, в котором фиксируются разъяснения по поставленным вопросам и поручения, данные главой местного самоуправления, заместителями главы администрации, начальниками территориальных управлений по отдельным обращениям граждан.

6.4. Контроль за выполнением поручений главы местного самоуправления, заместителей главы администрации, начальниками территориальных управлений, данных в ходе встречи, осуществляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалистами территориальных управлений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан.

6.5. Оригиналы перечней вопросов хранятся у специалистов управления делами, территориальных управлений, ответственных за работу с обращениями граждан, для организации контроля исполнителей и последующего анализа.

7. Рассмотрение обращений граждан, поступивших по телефонным каналам «Тематическая телефонная линия» и «Горячая телефонная линия»

7.1. «Тематическая телефонная линия» проводится в соответствии с поручением главы местного самоуправления.

Информирование населения о проведении «Тематической телефонной линии» осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа город Кулебаки не позднее чем за 3 (три) календарных дня до проведения.

7.2. «Горячая телефонная линия» проводится каждый второй и четвертый понедельник месяца с 16-00 до 18-00 по телефону 8-83176-5-02-20 главой местного самоуправления.

Информирование населения о проведении «Горячей телефонной линии» осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа город Кулебаки.

7.3. В проведении «Тематической телефонной линии» принимают участие глава местного самоуправления и/или заместители главы администрации, руководители структурных подразделений. В проведении «Тематической телефонной линии» могут принимать участие представители органов власти, организаций, привлеченные эксперты (при необходимости).

7.4. Заместители главы администрации, начальники структурных подразделений обеспечивают подготовку при необходимости информационных материалов по направлениям деятельности для подготовки к проведению «Тематической телефонной линии» и в ходе ее проведения.

7.5. Гражданин в устном обращении по телефонным каналам "Тематическая телефонная линия", "Горячая телефонная линия" кратко излагает суть вопроса, называет Ф.И.О. (отчество - при наличии), адрес или телефон, по которому должен быть направлен или сообщен ответ.

7.6. Обращения, поступившие по каналу "Тематическая телефонная линия" фиксируются в реестре поступивших обращений специалистом, ответственным за организацию проведения "Тематической телефонной линии" по форме согласно Приложению № 5.

7.7. Обращения, поступившие по каналу "Горячая телефонная линия", фиксируются специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, в Журнале регистрации обращений, поступивших по каналу «Горячая телефонная линия» по форме согласно Приложению № 6.

7.8. Если во время проведения «Тематической телефонной линии», «Горячей телефонной линии» заявителю даны необходимые разъяснения, то обращение не принимается к дальнейшему рассмотрению. В случае если поставленный заявителем вопрос требует дополнительной проработки, то обращение ставится на контроль. По результатам рассмотрения заявителю направляется письменный ответ за подписью главы местного самоуправления, либо лица, исполняющего его обязанности, либо заместителя главы администрации.

7.9. Срок рассмотрения поручений главы местного самоуправления или заместителей главы администрации по обращениям граждан, поступившим на телефонные каналы "Тематическая телефонная линия", "Горячая телефонная линия", не более 30 календарных дней, если иной срок не установлен в поручении.

7.10. Ответственность за своевременную и качественную подготовку

ответов возлагается на заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений Администрации.

7.11. Организация общего контроля исполнения поручений ответственными исполнителями осуществляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации.

8. Организация контроля и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Организация контроля исполнения обращения начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору (авторам).

8.2. Организация контроля за соблюдением сроков и полной рассмотрением обращений граждан ответственными исполнителями осуществляется специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан, специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации, специалистами структурных подразделений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан.

8.3. Организация контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЕДД в модуле «Обращения граждан», в СЭДО.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации ответа на обращение.

8.4. Администрация и должностные лица администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.4.1. Организация контроля, обобщение результатов работы, периодичность подготовки отчетов по рассмотрению обращений, по решению вопросов, содержащихся в обращениях граждан, возлагается на специалиста управления делами, ответственного за работу с обращениями граждан, и осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой специалистами, ответственными за обеспечение деятельности заместителей главы администрации и специалистами структурных подразделений, уполномоченными на ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан,.

8.4.2. Администрация городского округа город Кулебаки:

а) размещает на официальном сайте городского округа, предназначенном для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, предоставляемое единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства -

единым национальным оператором инфраструктуры электронного правительства (далее - оператор инфраструктуры электронного правительства) программное обеспечение (далее - счетчик обращений), сведения о котором включены в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

б) ежемесячно представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

8.4.3. Обращения граждан ежеквартально анализируются уполномоченными лицами, ответственными за прием обращений, по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота (полное или частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан, учитывая содержание обращений граждан, в текущей и перспективной работе.

8.4.4. Ежегодно по итогам первого полугодия информация о результатах рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки в информационно-телекоммуникационной сети – Интернет в срок до 30 июля.

8.4.5. Годовой отчет о результатах рассмотрения обращений граждан размещается на сайте городского округа город Кулебаки в информационно-телекоммуникационной сети - Интернет после принятия отчета о результатах деятельности главы местного самоуправления и администрации городского округа город Кулебаки за отчетный год в срок не позднее 30 апреля.

8.5. Снятие обращения с контроля осуществляют глава местного самоуправления, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению администрации не является основанием для снятия обращения с контроля.

8.6. Должностные лица и работники Администрации несут ответственность за нарушение настоящего положения в соответствии с законодательством.

8.7. Должностные лица и работники Администрации обязаны соблюдать нормы о проявлении муниципальными служащими корректности и внимательности в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

8.8. В соответствии со ст. 16 Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1). гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию

морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда;

2). в случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

[ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 |
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского
округа город Кулебаки

ФОРМА
**Журнала регистрации обращений граждан в администрации городского
округа город Кулебаки |**

Дата поступления, индекс документа	Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)	Краткое содержание	Исполнитель, отметка об исполнении

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского
округа город Кулебаки

ГРАФИК
личного приема граждан должностными лицами администрации
городского округа город Кулебаки

Должность	День и время приема	Адрес, № кабинета (место проведения приема)	№ телефона специалиста, осуществляющего предварительную запись на прием
Глава местного самоуправления городского округа город Кулебаки	Каждый второй и четвертый понедельник месяца 14.00-17.00	г.Кулебаки, ул.Воровского, 49, каб.304	(83176) 5-02-20
Заместитель главы администрации по строительству, благоустройству и ЖКХ (курирующий вопросы организации строительства и архитектуры, дорожной деятельности и благоустройства, ЖКХ, экологии)	Каждый второй и четвертый четверг месяца 15.00-17.00	г.Кулебаки, ул.Воровского, 49, каб.202	(83176) 5-02-42, (83176) 5-02-41
Заместитель главы администрации по общим вопросам (курирующий вопросы обеспечения деятельности администрации, муниципальной службы, муниципального контроля, ГО и ЧС, осуществления полномочий территориальными управлениями № 1 и № 2)	Среда 16.00-17.00	г.Кулебаки, ул.Воровского, 49, каб.404	(83176) 5-02-88, (83176) 5-42-59

<p>Заместитель главы администрации по социальной политике (курирующий вопросы социальной сферы)</p>	<p>Четверг 14.00-17.00</p>	<p>г.Кулебаки, ул.Воровского, 49, каб.106</p>	<p>(83176) 5-21-74</p>
<p>Заместитель главы администрации по экономике и инвестициям (курирующий вопросы экономики, инвестиционной политики, развития предпринимательского рынка, муниципальных закупок, сельского хозяйства)</p>	<p>Вторник 14.00-16.00</p>	<p>г.Кулебаки, ул.Воровского, 49, каб.308а</p>	<p>(83176) 5-14-02, (83176) 5-02-53</p>
<p>Начальник территориального управления № 1 (территория р.п.Гремячево, с.Теплово, с.Ломовка, с.Шилокша, д.Меляево)</p>	<p>Вторник 8.00-12.00</p>	<p>р.п.Гремячево, пл.Победы, д.1А, 2-й этаж, каб.1</p>	<p>(83176) 78-2-82, (83176) 78-2-81</p>
<p>Начальник территориального управления № 2 (территория п.Велетьма, с.Мурзицы, с.п.Молочной Фермы, п.Первомайский, д.Серебрянка, д.Михайловка и др.населенные пункты АТО Серебрянский сельсовет, с.Саваслейка и населенные пункты АТО Саваслейский сельсовет)</p>	<p>Вторник 15.00-17.00</p>	<p>г.Кулебаки, ул.Воровского, 49, каб. 105</p>	<p>(83176) 5-88-75</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского
округа город Кулебаки

администрации городского округа
город Кулебаки

ФОРМА

Журнала регистрации личного приема граждан

наименование должности

администрации городского округа город Кулебаки

№ п/п	Дата приема	(Ф.И.О., адрес, телефон)	Краткое содержание вопроса	Исполнитель, отметка об исполнении

[ПРИЛОЖЕНИЕ № 4]
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского
округа город Кулебаки

Форма
Учетной карточки приема граждан в администрации
городского округа город Кулебаки Нижегородской области

№ _____

« ____ » _____ 20__ г.

Учетная карточка
Приема граждан _____ администрации
(должность)
городского округа город Кулебаки Нижегородской области

Фамилия, Имя, Отчество заявителя _____

Место работы, должность заявителя _____

Домашний адрес и телефон _____

Категория льгот _____

Краткое содержание _____

Должность _____

Ф.И.О. _____

оборотная сторона

Кому и что поручено _____

Срок исполнения _____

Результат рассмотрения заявления _____

Когда и кем дан ответ _____

[ПРИЛОЖЕНИЕ № 5]
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского
округа город Кулебаки

ФОРМА

Реестра поступивших обращений граждан по каналу «Тематическая телефонная линия» администрации городского округа город Кулебаки

(наименование тематической телефонной линии)

Дата проведения
Время проведения
Место проведения
Ф.И.О. и должности участников

№ п/п	время звонка	(Ф.И.О., адрес, телефон)	Краткое содержание вопроса	Исполнитель, срок	Отметка об исполнении

| ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 |
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского
округа город Кулебаки

ФОРМА
Журнала регистрации обращений граждан, поступивших по каналу
«Горячая телефонная линия»
администрации городского округа город Кулебаки

№ п/п	Дата, время звонка	(Ф.И.О., адрес, телефон)	Краткое содержание вопроса	Исполни- тель, резолуция, срок	Отметка об исполне- нии
